

Laajakaistapalvelujen käyttötarpeet:

Internetiä käyttämättömät lähikuvassa

ESIPUHE

Tutkimus kuuluu liikenne- ja viestintäministeriön viime vuoden keväällä 2002 käynnistämään useampiosaiseen tutkimussarjaan, jossa selvitetään laajakaistapalvelujen saatavuutta käyttäjän näkökulmasta. Tämän tutkimuksen lähtökohtana on liikenne- ja viestintäministeriön julkaisema aiheita käsittelevä aikaisempi tutkimus, joka nosti esille eräitä kiinnostavia ja tarkennusta vaativia kysymyksiä. Raportissa *Laajakaistapalvelut käyttäjän näkökulmasta: väestöryhmäkartoitus ja kuluttajien tarpeet* (liikenne- ja viestintäministeriö 2002).

Edellä mainitun tutkimuksen perusteella voidaan internetin ja laajakaistapalveluiden käyttäjät jakaa karkeasti seuraaviin kolmeen ryhmään: *palveluita käyttävät*, *palveluhaluttomat* sekä *palveluestoiset*. Tutkimuksessa ei kuitenkaan voitu antaa tyhjentäviä eikä riittävän monisyisiä vastauksia henkilöistä, jotka eivät käytä internetiä kotona, käyttävät internetiä vähäisessä määrin tai eivät lainkaan. Näiden henkilöiden pelättävissä olevasta tietoyhteiskunnasta syrjäytymisen huolesta johtuen on tehty nyt käsillä oleva jatkotutkimus, jonka keskeisenä kohderyhmänä ovat keskituloiset ja alemmat tulo-
luokat, työelämän ulkopuolella olevat sekä haja-asutusalueilla asuvat ja heidän laajakaistatarpeensa.

Tutkimuksen johtopäätöksissä tuodaan esille monia seikkoja, miten kyseisen väestöryhmän kiinnostusta internetin käyttöön voitaisiin parantaa ja mikä olisi myös kyseisen väestöryhmän oman edun mukaista. Kyse on hyvin käytännöllisistä toimenpiteistä, kuten tietokoneiden peruslaitteiden hintojen alentaminen, internetin julkisten käyttömahdollisuuksien parantaminen tai ATK- ja internetkursien tarjonnan lisääminen.

Tämän raportin vastuuhenkilöinä olivat Tampereen teknillisellä yliopistolla Digitaalisen median instituutissa toimiva Tekniikan ja arjen tutkimus- yksikön (TATU) tutkijat Marika Koivumäki ja Hannu Soronen, jotka vastasivat raportin kirjoittamisesta. Lisäksi tutkimuksen suunnittelussa, haastatteluaineiston keräämisessä ja tekstin kommentoinnissa mukana olivat tutkimusryhmän projektipäällikkö Sanna Leppänen sekä tutkijat Marika Jokinen ja Pauliina Lehtimäki.

Tutkimuksen lopussa esitetyt johtopäätökset ovat tekijöiden omia, eivätkä sellaisinaan edusta liikenne- ja viestintäministeriön virallista kantaa.

Helsingissä toukokuussa 2003

Kari T. Ojala

SISÄLLYS

KÄYTETYT LYHENTEET	2
YHTEENVETO.....	3
1 JOHDANTO	5
1.1 LÄHTÖKOHTA.....	5
1.2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS.....	7
2 INTERNET-PALVELUIDEN KÄYTTÖ JA LAAJAKAISTATARVE	11
2.1 NYKYINEN INTERNETIN KÄYTTÖ	11
2.1.1 Yleistä internetin käytöstä	11
2.1.2 Pankkiasioden hoitaminen	13
2.1.3 Tiedonhaku.....	13
2.1.4 Sähköposti.....	14
2.2 MUUT INTERNETPALVELUT	15
2.2.1 Yleistä.....	15
2.2.2 Keskustelu	16
2.2.3 Verkko-ostaminen.....	17
2.2.4 Lippujen ostaminen.....	17
2.2.5 Virastoasiat.....	18
2.2.6 Ajanvaraus ja lehdet.....	19
2.3 LAAJAKAISTATARVE	20
3 INTERNET-YHTEYDEN HANKINTA JA KOTIKÄYTTÖ	22
3.1 SUHTAUTUMINEN INTERNETIN HANKINTAAN JA KOTIKÄYTTÖÖN	22
3.2 INTERNET-LIITTYMÄN HANKINNAN JA KOTIKÄYTÖN ESTEET	26
3.2.1 Taloudelliset tekijät.....	26
3.2.2 Tietotekninen osaaminen.....	28
3.2.3 Vakiintuneet tavat ja arvot.....	31
3.3 ERILAISET ELÄMÄNTILANTEET JA KIINNOSTUS INTERNETIN KOTIKÄYTTÖÄ KOHTAAN	33
4 JOHTOPÄÄTÖKSET	34
LÄHTEET	40

KÄYTETYT LYHENTEET

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line. Asymmetrinen digitaalinen tilaajajohto.
ISDN	Integrated Services Digital Network. Kapeakaistainen digitaalinen tilaajajohto.
GPRS	General Packet Radio System. Pakettikytkentäinen tiedonsiirtojärjestelmä mobiiliverkoissa.
SMS	Short Messaging Service. Gsm-verkon tekstiviestipalvelu.
WAP	Wireless Application Protocol. Määritelmä joukolle viestintäprotokollia langattomien laitteiden internet-käytön standardoimiseksi.

YHTEENVETO

Tutkimuksen aiheena ovat kuluttajien internetin käyttötarpeet, jotka kohdistuvat erityisesti internetin kotikäyttöön sekä laajakaistaiseen internet-liittymään. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat keskituloiset ja alemmat tuloluokat, työelämän ulkopuolella olevat sekä maaseudulla ja haja-asutusalueilla asuvat. Näistä väestöryhmistä kiinnostuksen kohteena ovat erityisesti sellaiset henkilöt, jotka eivät käytä internetiä kotona ja jotka muutenkin käyttävät internetiä vain vähäisessä määrin tai eivät lainkaan. Näin ollen tutkimuksen kohderyhmää voidaan tässä yhteydessä nimittää *internetin kotikäyttöä vieroksuviksi*. Keskeisenä tutkimuskysymyksenä on erilaisten elämäntilanteiden (esim. työttömyys ja vähävaraisuus) vaikutukset internetin käyttötarpeisiin. Tutkimusongelmia ovat siten seuraavat:

- 1) Mitä hyötyä internetin ja erityisesti laajakaistayhteyden käytöstä voi olla *internetin kotikäyttöä vieroksuvien* väestöryhmiin kuuluville henkilöille heidän omasta näkökulmastaan?
- 2) Miten erilaiset elämäntilanteet vaikuttavat itse koettuun laajakaistatarpeeseen?

Tutkimus toteutettiin laadullisin menetelmin. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla tammi-helmikuussa 2003. Haastatteluja tehtiin 20 ja niihin osallistui yhteensä 21 henkilöä. Haastattelut edustavat tutkimuksen kohderyhmää erittäin hyvin sekä internetin käyttötottumusten että muiden taustatekijöiden osalta.

Tutkimus osoittaa, että *internetin kotikäyttöä vieroksuvat* ovat nykyisen internetin käyttönsä suhteen heterogeeninen ryhmä. Osa heistä käyttää internetiä säännöllisesti työpaikan, opiskelupaikan tai julkisten päätteiden kautta, osa varsinkin vanhemmasta ikäpolvesta ei ole käyttänyt internetiä lainkaan. Nykyisessä internetin käytössä haastatelluilla korostuivat samat pääsisällöt kuin varsinaisilla internetin aktiivisilla käyttäjilläkin, jota voidaan nimittää internetin peruskäytöksi: *pankkiasioiden hoito (laskunmaksu), sähköposti ja tiedonhaku*. Muihin tutkittuihin internet-sisältöihin haastatellut suhtautuivat hyvin ristiriitaisesti. Keskustelufoorumit, verkko-ostaminen, lippujen sähköinen tilaaminen, viranomaisasiointi, ajanvarausten hoitaminen, sähköisten lehtien lukeminen saivat osakseen yksittäisten henkilöiden kiinnostusta, ja pelaaminen ei lainkaan. Voidaan arvioida, että pieni osa tästä kiinnostuksesta voi johtaa hankintapäätöksen syntymiseen ja internetin kotikäytön aloittamiseen.

Haastatellulla kohderyhmällä ei ollut kovin suurta kiinnostusta internetin kotikäyttöä kohtaan. Suurelle osalle haastatelluista tuntui hyvinkin riittävän työpaikan ja julkisten päätteiden tarjoama mahdollisuus nykyisen internetin käytön ylläpitämiseksi. Silti yleinen toivomus olisi julkisten päätteiden määrän lisääminen paikkoihin, joissa liikkuu paljon ihmisiä ja joissa käydään usein: sairaaloiden odotustilat, rautatie- ja linja-autoasemat, ostoskeskukset, automarketit ja apteekit.

Internetin kotikäyttöä vieroksuvien internetin käyttöä voi kuvailla pääasiassa epä säännölliseksi ja hyötykäyttöön tähtääväksi tarkasti määriteltuihin ”suunniteltuihin” tarkoituksiin, kuten laskujen maksamiseen, tiedon hakemiseen ja sähköpostin lähettämiseen. Käyttö ei saisi olla ajankuluttamista, tavoitteetonta surffailua tai pelaamista ja jutustelua huvia vuoksi. Internetin kotikäytön pitää haastateltavien mielessä olla selvästi hyödyllistä, jotta siitä oltaisiin valmiita maksamaan. Suurelta osin heidän oli kuitenkin hankala nähdä internetin

kotikäytössä niin suuria hyötyetuja, että he vallitsevassa taloudellisessa tilanteessaan olisivat halukkaita tinkimään muista talousmenoistaan internetin käytön mahdollistamiseksi.

Taloudellisista seikoista (mm. laitteiden hankinta, käyttökustannukset) muodostuu tutkimuksen kohderyhmässä keskeinen internetin kotikäyttöä estävä tekijä, jonka vaikutusta voitaisiin vähentää esimerkiksi saattamalla markkinoille nykyistä edullisempia tietotekniikan peruslaitteita sekä alentamalla internetin kotikäytön kustannuksia. Toinen kotikäyttöä estävä tekijä liittyy puutteellisiin tietotekniikkataitoihin, jotka olivat vaikeuttaneet monien haastateltavien internetin käyttöä. Yhdistettynä tietotekniikkapelkoihin riittämättömät taidot myös vähentävät internetin käyttöä kohtaan tunnettua kiinnostusta. Tutkimus antaa kuitenkin aihetta uskoa, että ainakin osaa tämänkaltaisessa tilanteessa olevista henkilöistä voitaisiin kannustaa aktiivisempaan internetin käyttöön muun muassa atk- ja internet-koulutusta lisäämällä. Kurssitarjonnan lisäämistä puoltaa sekin, että kohderyhmästä löytyi yllättävän paljon kiinnostusta tämänkaltaisia koulutusmahdollisuuksia kohtaan, kunhan kurssien hinnat olisivat riittävän edullisia.

Osalta haastateltavista puuttui kokonaan tarve ja kiinnostus internetin käyttöön ylipäättään. Heille elämä nykyisellään ja perinteiset asioimismuodot erityisesti ovat tärkeitä ja ne koetaan ”luonnollisiksi” eli sellaisiksi kuin asioiden kuuluukin olla. Pieni osa haastatelluista oli jo tehnyt päätöksen internet-yhteyden hankkimisesta kotiinsa ja heidän lisäksi oli muutamia joilla oli syntynyt tarve ja motiivi internetin kotikäyttöön (esim. kouluikäisten lasten vuoksi tiedonhaun tueksi opiskeluun), muttei vielä ollut mahdollisuuksia hankintaan taloudellisesta tilanteestaan johtuen. Niinpä tulosten pohjalta voi olettaa, että aikuisväestön internet-kotiyhteyksien määrä voi vielä jonkin aikaa varovasti nousta, kunnes kasvu pysähtyy. Kaikilla ihmisillä ei ole tarvetta käyttää internetiä nykyisessä muodossaan.

Vain osa haastatelluista osasi jäsentää eri liittymävaihtoehtojen ominaisuuksia omasta näkökulmastaan. Varsin yhteinen toive liittymän suhteen oli *nopeus* ja toisaalta *edullisuus*. Haastateltujen mainitsemat internetin peruskäytön sisällöt eivät sinällään edellytä juurikaan laajakaistayhteyttä. Suurimman osan tarpeisiin puhelinmodeemiyhteys olisi yhä toimiva ja edullisin vaihtoehto. Haluttaessa lisätä kohderyhmän internetin kotikäyttöä, olisi tämän tutkimuksen perusteella yhä syytä muistaa puhelinmodeemiyhteys varteenotettavana vaihtoehtona.

Laajakaistayhteyden edut tulevat *internetin kotikäyttöä vieroksuvien* kohderyhmässä lähinnä seuraavissa tilanteissa:

- jos kotitaloudessa on useita internetin käyttäjiä (lapsiperheet), käyttötunnit kohoavat
- kiinteä kuukausimaksu on helppo käsittää ja hallita kuukausibudjetissa
- kotitaloudet, joissa on jo luovuttu lankapuhelinliittymästä
- tietokonepelkoisille, koska laajakaistaliittymä on käyttäjälleen melko näkymätön.

Internetin käyttökiinnostukseen vaikuttavat myös erilaiset elämäntilanteet. Esimerkiksi työpaikalla tapahtuvalla internetin käytöllä näyttää olevan jossain määrin positiivinen vaikutus internetin kotikäyttökiinnostukseen. Vastaavasti voidaan todeta, että elämäntilanne jossa henkilö on pitkään tai pysyvästi työelämän ulkopuolella, voi johtaa internetin kotikäyttökiinnostuksen vähenemiseen tai siihen että tämänkaltaista kiinnostusta ei synny lainkaan. Tämä siksi, että työelämällä on selvästi motivaatiota lisäävä vaikutus, kun puhutaan atk- ja internet-taitojen opettelemisesta.

Työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden lisäksi maaseudulla asuvat näyttävät kohtaavan enemmän kotikäyttöä estäviä tekijöitä kuin kaupungeissa asuvat. Internet-yhteyden hankkiminen voi maaseudulla tulla kalliimmaksi kuin tiheään asutuilla alueilla, koska erityisesti uusilla asuinalueilla se edellyttää puhelinjohtojen vetämistä. Lisäksi tarvittavan internet-osaamisen hankkiminen ja julkisten internetin käyttömahdollisuuksien hyödyntäminen on maaseudulla usein hankalaa pitkien välimatkojen ja huonojen liikenneyhteyksien vuoksi.

1 JOHDANTO

1.1 Lähtökohta

Tutkimuksen aihealueena ovat kuluttajien internetin käyttötarpeet, jotka kohdistuvat erityisesti laajakaistaisten internetliittymäpalvelujen kotikäyttöön. Projektin lähtökohtana on Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisema aihetta käsittelevä aikaisempi tutkimus, joka nosti esille eräitä kiinnostavia ja tarkennusta vaativia kysymyksiä. Raportissa *Laajakaistapalvelut käyttäjän näkökulmasta: väestöryhmäkartoitus ja kuluttajien tarpeet* (Liikenne- ja viestintäministeriö 2002) selvitettiin, millaiset väestöryhmät tarvitsevat eniten laajakaistayhteyksiä internetin kotikäyttöä varten. Tähän liittyen tarkasteltiin myös sitä, millaisia sisältöpalveluja laajakaista-asiakkaat käyttävät ja mitkä näistä sisältöpalveluista edellyttävät nimenomaan laajakaistaista internet-liittymää. Kyseinen tutkimus luo selkeän kuvan niistä väestöryhmistä, joilla tällä hetkellä on eniten laajakaistayhteyksiä kotona ja jotka myös kokevat eniten tarvitsevansa tällaisia nopeita internet-yhteyksiä kotona tapahtuvaa internetin käyttöä varten. Näitä väestöryhmiä¹ ovat:

- ylemmät tuloluokat (talouden bruttotulot ovat yli 30 000 e/v), (12 %);
- ruokakunnat, joiden koko on 3 henkeä (10 %) tai enemmän (11 %) / lapsiperheet;
- korkeakoulu- (18 %) tai opistotasaisen tutkinnon suorittaneet (10 %);
- opiskelijat (13 %) ja työssä käyvät (11 %);
- 15-34-vuotiaat (12 %);
- kaupungissa asuvat (10 %).

Edellä esitettyjen väestöryhmien voidaan katsoa edustavan sitä väestönosaa, jolla on kaiken kaikkiaan hyvät internetin käyttömahdollisuudet ja kohtuullisen paljon tietoa tietotekniikkaan liittyvistä asioista. Tätä väestönosaa voidaan nimittää *internetin käytöstä kiinnostuneiksi*. Valtaosalla kiinnostuneiden ryhmään kuuluvista on kotona ainakin tietokone ja monilla on myös internet-yhteys (laajakaista/ ISDN/ modeemi). Lisäksi kotona olevaa tietokonetta ja internet-yhteyttä täydentävät monien kohdalla työ- tai opiskelupaikalla tapahtuva internetin käyttö.

Tutkimuksessa tuli niin ikään esille, että laajakaistaista internetyhteyksiä on vähiten seuraavissa väestöryhmissä:

- keskituloiset ja alemmat tuloluokat (talouden bruttotulot enintään 30 000 e/v) (5 %);
- peruskoulun käyneet (5 %);
- 45-74-vuotiaat (6 %);
- työelämän ulkopuolella olevat (3 %);

¹ Suluissa prosentteina niiden osuus, joilla on laajakaistaliittymä kyseisessä ryhmässä.

- ruokakunnat, joiden koko on 1 (5 %) tai 2 henkeä (7 %);
- maaseudun ja haja-asutusalueen asukkaat (4 %).

Lisäksi edellä mainituissa väestöryhmissä myös kiinnostus laajakaistan kotikäyttöä kohtaan oli vähäistä. Alle 25 % kyseisiin ryhmiin kuuluvista koki tarvitsevänsä laajakaistaista internet-yhteyttä kotona. Tutkimusraportissa nostettiin esille kysymys, miksi kiinnostusta laajakaistan kotikäyttöön ei löydy esimerkiksi keskituloisten ja alempien tuloluokkien, työelämän ulkopuolella olevien sekä maaseudun ja haja-asutusalueiden asukkaiden väestöryhmistä. Johtuen siitä, että aikaisemmalla tutkimuksella ei haettu suoraan kuluttajien omaa näkökulmaa tutkittaviin asioihin vaan aineisto koostui laajakaistapalvelujen tarjoajien haastatteluista, kaikkiin esille nousseisiin kysymyksiin ei voitu antaa riittävän monipuolisia vastauksia. Tältä pohjalta syntyi tarve jatkotutkimukselle, jonka **keskeisenä kohderyhmänä ovat keskituloiset ja alemmat tuloluokat, työelämän ulkopuolella ovat sekä maaseudulla ja haja-asutusalueilla asuvat**. Näistä väestöryhmistä kiinnostuksen kohteena ovat sellaiset henkilöt, jotka eivät käytä internetiä kotona ja jotka muutenkin käyttävät internetiä vain vähäisessä määrin tai eivät lainkaan. Näin ollen **tutkimuksen kohderyhmää voidaan tässä yhteydessä nimittää internetin kotikäyttöä vieroksuviksi**.

On hyvä huomata, että tutkimuksen kohderyhmä edustaa suuruusluokaltaan merkittävää väestöosaa. Noin 47 prosentilla suomalaisista ei ole internet-yhteyttä kotona (Nordic Information Society Statistics, 2002). Lisäksi peräti 36 prosenttia suomalaisista on internetin ei-käyttäjiä ja 10 prosenttia käyttää internetiä harvemmin kuin kerran viikossa (TATU 2003, N=1800). Näin suuressa väestöosassa ei ole kyse pelkästään vanhemmista ikäryhmistä vaan esimerkiksi 20-29 -vuotiaista 9 prosenttia, 30-39 -vuotiaista 13 prosenttia ja 40-49 -vuotiaista 21 prosenttia ei käytä internetiä lainkaan (emt). Näin ollen ei voida ajatella, että pelkästään ikärakenteen muutos johtaisi siihen, että kaikista suomalaisista tulisi internetin käyttäjiä. Onkin todennäköistä, että myös jatkossa tietty osa väestöstä ei käytä internetiä tai käyttää sitä ainoastaan hyvin vähän.

Toistaiseksi kaikkein keskeisimmät tavalliseen arkeen kuuluvat asiat voi vielä hoitaa perinteisiä keinoja käyttäen ilman internetiä, kuten esimerkiksi puhelimen välityksellä tai käymällä itse paikan päällä vaikkapa virastossa, pankissa tai kaupassa. Tällä hetkellä internetin ei-käyttö ei siis vielä ole muodostunut ongelmaksi arjen sujumisen kannalta. Kuitenkin meneillään olevat kehitystrendit viittaavat siihen, että internetin ei-käyttäjät joutuvat tulevaisuudessa kohtaamaan nykyistä karumman todellisuuden. Esimerkiksi Nurmela (2002, 50) kirjoittaa aiheeseen liittyen seuraavasti: ”Ehkä oleellisin huoli informaatioyhteiskuntaan liittyen on se, muuttuvatko yhteiskunnan toiminnalliset rakenteet sellaisiksi, että ne edellyttävät kaikilta sähköisessä verkossa oloa? Jääkö kansalainen tärkeiden yhteisöjen ja yhteiskunnallisten palvelujen ulkopuolelle, ellei hänellä ole liittymää verkkoon? Joutuuko muista palvelumuodoista (puhelin ja henkilökohtainen palvelu) maksamaan korkeamman hinnan? Ajokorttitonta ei Suomessa ainakaan vielä pidetä syrjäytyneenä. Entä atk-ajokorttitonta tai matkapuhelinrajoitteista vuonna 2010?”

Nykytilanteen ja meneillään olevien muutosprosessien valossa Nurmelan esille tuoma huoli on aiheellinen. Esimerkiksi maaliskuussa pidettyjen eduskuntavaalien alla tuotiin eri medioiden yleisönosastoilla esille, että ilman internetin käyttöä vaalien ehdokkaista on vaikea löytää äänestyspäätöksen tueksi tarvittavaa tietoa. Se, että vaaliehtokkaiden esittelyt olivat helpoiten saatavilla internetin välityksellä, osoittaa, että jo tällä hetkellä yhteiskuntaa koskeva tärkeä informaatio ei ole samalla tavalla tarjolla niille, jotka eivät käytä internetiä tai eivät

omaa riittävän hyviä tietoteknisiä taitoja kuin niille, joille internetin sujuva käyttö on jo arkipäivää. Kaiken kaikkiaan onkin selvää, että kansalaisten viestintävalmiudet nousevat informaatioyhteiskunnassa yhä keskeisemmälle sijalle. Hyvät viestintään liittyvät taidot ja erilaisten viestintälaitteiden käyttömahdollisuudet ovat nykypäivänä hyödyllisiä niin työelämässä ja harrastustoiminnassa kuin henkilökohtaisten ihmissuhteiden vaalimisessakin.

Käsitteenä viestintävalmius voidaan jakaa kolmeen komponenttiin, jotka ovat (1) liittymä eli pääsy verkkoihin, (2) taito ja osaaminen käyttää viestintävälineitä sekä (3) motiivi tai tarve viestiä (Viherä 1999). Mainitut komponentit soveltuvat muiden viestintätapojen ohella myös verkkoviestinnän ja –asioinnin tarkasteluun. Internetin käytön kannalta tämä tarkoittaa sitä, että omataakseen internetpohjaisen viestinnän valmiudet henkilöllä tulee olla:

- mahdollisuus käyttää internetiin kytkettyä tietokonetta;
- internetin käytön edellyttämät taidot ja osaaminen sekä
- internetpohjaisen viestinnän käyttömotiivi tai –tarve.

Tässä tutkimusraportissa tarkastellaan erityisesti verkkoviestintään liittyviä viestintä- ja käyttövalmiuksia niiden väestöryhmien osalta, jotka eivät ole aktiivisia internetin käyttäjiä: miten he suhtautuvat internetin käyttöön? Mitä hyötyä heille olisi internetin kotikäyttömahdollisuudesta? Tutkimuksen tematiikkaan kytkeytyy kuitenkin myös laajempi yhteiskunnallinen kysymys, joka koskee viestintävalmiuden ja yhteiskunnallisen syrjäytymisen suhdetta. Toisin sanoen on aiheellista kysyä, johtaako esimerkiksi internetin ei-käyttö syrjäytymisriskin kasvuun. Tähän kysymykseen ei voida tässä tutkimuksessa syvällisesti paneutua. Joka tapauksessa vaikuttaa kuitenkin siltä, että internetin ei-käytön seuraukset kytkeytyvät läheisesti syrjäytymisestä esitettyihin määritelmiin, joiden mukaan syrjäytyminen on prosessi, jossa yksilö suljetaan osittain tai kokonaan yhteiskunnan täyden osallisuuden ulkopuolelle ja jossa yhteiskunnan sosiaaliset siteet tiettyihin yksilöihin nähden ovat riittämättömät (ks. esim. Uusitalo 1998).

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Tutkimuksen tavoitteena on laajakaistaisia internet-liittymiä koskevien käyttötarpeiden tarkentaminen erityisesti keskituloisten ja alempien tuloluokkien, työelämän ulkopuolella olevien sekä maaseudulla ja haja-asutusalueilla asuvien osalta. Tutkimuksella pyritään kohti konkreettista erilaisten väestö- ja käyttäjäryhmien tarpeiden tuntemusta. Tavoitteena on myös pohtia, millaisten toimenpiteiden avulla internetin käyttömahdollisuuksia tutkimuksen kohderyhmässä voitaisiin parantaa. **Keskeiseksi kysymykseksi edellä mainittujen väestöryhmien kohdalla nousee erilaisten elämäntilanteiden (esim. työttömyys ja vähävaraisuus) vaikutukset internetin käyttötarpeisiin ja -mahdollisuuksiin.** Tutkimusongelmat voidaan tiivistää seuraavasti:

1. Mitä hyötyä internetin ja erityisesti laajakaistayhteyden käytöstä voi olla *internetin kotikäyttöä vieroksuviin* väestöryhmiin kuuluville henkilöille heidän omasta näkökulmastaan? Hyödyllä tässä viitataan esimerkiksi ajan, vaivan tai rahan säästöön sekä yleiseen elämänlaadun paranemiseen liittyviin seikkoihin.
2. Miten erilaiset elämäntilanteet vaikuttavat itse koettuun laajakaistatarpeeseen?

Tutkimus toteutettiin laadullisin menetelmin ja tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla tammi-helmikuussa 2003. Haastatteluja tehtiin 20. Kaikkiaan

haastatteluihin osallistui 21 henkilöä. Yhteen haastatteluista osallistui kaksi samassa taloudessa asuvaa henkilöä, muut haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Haastatteluista 4 oli miehiä ja 17 naisia. Iältään he olivat 18-70-vuotiaita. Varsinaisen haastattelun ohella haastateltavilta kerättiin lisätietoja taustatietolomakkeella. Suurin osa haastatteluista tehtiin haastateltavien kotona.

Haastatellut edustavat erittäin hyvin tutkimuksen kohderyhmää. Monet haastateltavat edustivat useampaa kuin yhtä väestöryhmää eli yksi haastateltava saattoi kuulua esimerkiksi sekä pienituloisten että työelämän ulkopuolella olevien ryhmään. Haastateltavina oli seuraavia väestöryhmiä:

- pienituloiset (sekä työelämän ulkopuolella olevia että työssä käyviä), 11 henkilöä
- työelämän ulkopuolella olevat, 14 henkilöä
 - o työttömät, 4 henkilöä
 - o eläkeläiset, 7 henkilöä
 - o lapsia kotona hoitavat vanhemmat, 3 henkilöä
- maaseudun asukkaat, 7 henkilöä

Pienituloisiksi tässä tutkimuksessa määriteltiin ne yksin asuvat henkilöt, joiden kuukausittaiset bruttotulot olivat alle 1401 euroa sekä ne useampihenkisissä kotitalouksissa elävät henkilöt, joiden bruttotulot olivat alle 2501 euroa kuukaudessa. Loput haastateltavista olivat keskituloisia. Maaseudulla asuvien haastatteluista kuusi tehtiin Keski-Suomessa reilun 3000 asukkaan maaseutukunnassa, jossa ainoastaan 1/3 kunnan asukkaista laajakaistan kotiin hankkiminen on mahdollista. Yksi maaseudulla asuvien haastatteluista tehtiin Pirkanmaalla.

Myös internetiä kohtaan tunnetun kiinnostuksen suhteen haastateltavat vastaavat hyvin tutkimuksen kohderyhmää. Haastatteluilla ei ollut kotona internet-liittymää, mutta osa heistä käytti internetiä jonkin verran työpaikalla ja/tai julkisissa tiloissa (esim. kirjastossa). Internetin 'suurkuluttajia' ei heidän joukossaan kuitenkaan ollut. Osa haastateltavista ei puolestaan käyttänyt internetiä lainkaan, mutta myös heillä oli jonkin verran kiinnostusta tietotekniikkaa ja internetiä kohtaan sekä halukkuutta pohtia haastattelussa omaa suhdettaan internetin käyttöön.

Laadullisen analyysin tarkoituksena on saada syvällisiä ja monipuolisia vastauksia tutkimuksen aihealuetta koskeviin kysymyksiin. Toisin sanoen, laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on asioiden ja ilmiöiden *merkitysten* selvittäminen, mikä – määrällisen menetelmän tapaan - tapahtuu etsimällä ilmiöiden välisiä yhteyksiä. Kyseessä ei kuitenkaan ole tilastollisten riippuvuuksien etsiminen vaan merkityssuhteiden löytäminen. (Ks. esim. Töttö 1998, 236-237.) Tarkoituksena laadullisessa tutkimuksessa ei siis ole yleistettävissä olevan aineiston kerääminen vaan mahdollisuus tehdä tutkittava asia tai ilmiö ymmärrettäväksi, jolloin sen empiirinen todistaminen ei ole olennaista (Mäkelä 1994, 164; Alasuutari 1994, 203-209). Siten myöskin aineiston keruu noudattaa laadullisessa tutkimuksessa erilaisia lainalaisuuksia kuin määrällisessä tutkimuksessa. Haastateltavia ei laadullisessa tutkimuksessa tarvitse olla yhtä suurta määrää kuin määrällisessä tutkimuksessa, vaan esimerkiksi 10-20 henkilöä on usein varsin riittävä määrä kattavan aineiston keräämiseksi.

Laadullinen lähestymistapa soveltuu erinomaisesti tilanteeseen, jossa tutkittavat asiat eivät vielä ole tutkimusjoukolle tuttuja ja joka lähestymistapana on siten omiaan nopeassa muutoksessa olevaa teknologiaa tutkittaessa (ks. esim. McInnes 1997). Toisin

sanoen laadullinen menetelmä edesauttaa haastateltavien näkemysten todellista ymmärtämistä, koska teemahaastatteluissa tutkija ja haastateltavat voivat vapaasti keskustella tutkimusaiheista, jolloin sekä kysymyksiin että vastauksiin liittyvä väärinymmärtämisen vaara on pienempi. Käsillä olevan tutkimuksen kannalta menetelmän valinta olikin hyvin onnistunut, koska haastateltavat eivät olleet tietotekniikan edelläkävijöitä vaan niin sanottuja tavallisia kuluttajia, joiden näkemykset tutkimusaiheesta olivat jossain määrin jäsentymättömiä. Haastattelun kuluessa haastateltavilla oli kuitenkin mahdollisuus pohtia ja tarkentaa ajatuksiaan ja haastattelijat pystyivät tarpeen tullen esittämään lisäkysymyksiä.

Tutkimuksen toteuttaja on Tampereen teknillisellä yliopistolla Digitaalisen median instituutissa toimiva Tekniikan ja arjen tutkimus (TATU). Raportissa esitetyt johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset ovat tutkijoiden muotoilemia.

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot.

Sukupuoli	mies nainen	iiii iiiiiiiiiiii
Siviilisäätö	naimaton avio-tai avoliitossa eronnut tai leski	i iiiiiiiiiiii iii
Koulutus	peruskoulu tai vastaava ylioppilas ja/tai keskiasteen tutkinto korkeakoulututkinto muu	iiii iiiiiiiiiiii i i
Ammattiasema	yrittäjä palkansaaja kotiäiti/-isä koululainen/opiskelija työtön eläkeläinen	iiii iii iiii iiiiiii
Kotitalouden yhteenlasketut bruttotulot (€kk)	<700 701-1100 1101-1400 1401-1700 1701-2500 2501-3400 3401-4200	ii ii iiiiii iiii iii
Kuinka kauan käyttänyt internetiä	ei lainkaan alle vuoden 1-3 vuotta 4-5 vuotta yli 5 vuotta	iiiiiii i iiiiii iii ii
Kuinka usein käyttää internetiä	ei lainkaan harvemmin kuin krt/vk viikoittain päivittäin useita kertoja päivittäin	iiiiiii iii iiiiiii
Missä käyttää internetiä	töissä kotona oppilaitoksessa muualla	iiiiii i iiiiiii
Käytössä matkapuhelin	kyllä ei	iiiiiiiiiiiiii iii

2 INTERNET-PALVELUIDEN KÄYTTÖ JA LAAJAKAISTATARVE

2.1 Nykyinen internetin käyttö

2.1.1 Yleistä internetin käytöstä

Tässä luvussa tarkastellaan *internetin kotikäyttöä vieroksuvien* tämänhetkistä internet-käyttöä ja internetin tuntemusta sekä hahmotellaan niitä internetpalveluja, joista he olisivat jatkossa kaikkein kiinnostuneimpia. Internet oli kaikille haastatelluille käsitteenä tuttu. Kuitenkin se, mitä internet pitää sisällään ja mahdollistaa tekemään, oli useimmille epäselvää. Haastateltujen joukossa oli internetiä säännöllisesti töissä tai kirjastossa käyttäviä sekä henkilöitä, jotka olivat vain nähneet jonkun toisen selaavan www-sivuja.

Haastateltavien kertomuksissa ei paljoakaan esiintynyt kuvauksia tietokoneen käyttämisestä kotona muuhun kuin internetiin pääsyyn. Muutama mainitsi tekstinkäsittelyn, powerpointesitykset, kirjeiden kirjoittamisen ja yhdistyksen paperiasioiden hoitamisen tietokoneen avulla. Voikin sanoa, että tutkitun kohderyhmän mielikuvissa kotitietokone on suurelta osin yhtenevä asia internetin kanssa. Kun kotiin tuodaan tietokone, se tarkoittaa samalla internet-yhteyden ottamista. Tietokonetta ilman internetiä ei pidetä enää mielekkäänä kodin laitteena.

Internetin kotikäyttöä vieroksuvien käyttäjien ryhmää ei voi tarkastella yhtenä homogeenisenä joukkona. Se koostuu useammasta alaryhmästä, joiden motiivit ja tarpeet - tai niiden puute - internetin käyttöön vaihtelevat suuresti aivan kuten internetin nykyisillä kotikäyttäjilläkin. Kun haastatelluilta kysyttiin kenelle internet sopii parhaiten, ketkä sitä tarvitsevat, jakautuivat vastaukset kahteen. Toinen ryhmä mielsi internetin universaaliksi mediaksi, jota tarvitsevat kaikki. Toisissa vastauksissa taas internet kuuluu suurkuluttajille, opiskelijoille, työssä käyville, kiireisille – ylipäätään niille ihmisille, joihin itse ei kuuluta. Jälkimmäisen ryhmän on vaikea nähdä internetissä mitään itseä puhuttelevaa, merkityksellistä.

Internetin käyttötarkoitukset	Suomessa
(Nordic Information Society Statistics, 2002)	%
Sähköposti	46
Tiedonhaku tavaroista ja palveluista	58
Ostokset, hankinnat	43
Pankkiasiointi	40
Viranomaisasiointi	34

Tyypillisesti internet miellettiin haastatteluissa **laskujen maksun, tiedonhaun ja sähköpostikommunikaation** välineeksi. Muita käyttömuotoja, joita haastatteluissa selvitettiin olivat: ajanvaraukset, verkko-ostokset, viranomaisasioiminen, lippujen tilaaminen, pelaaminen, lehdet ja keskustelut.

Haastateltavien internetin käyttö oli pääasiassa lyhytkestoista, pikaista asioiden hoitamista, koska julkisilla päätteillä asioiminen on ajallisesti rajoitettu ja toisaalta, koska työpaikoilla internetin käyttö omien asioiden hoitoon ei ole sallittua tai suotavaa. Ehkä osaltaan tästä syystä haastateltavat korostivat niin voimakkaasti hyötykäytön merkitystä. Tiedetäänhän

internetin yleisestä käytöstä, että viihteelliset ajanviettopalvelut ovat kuitenkin jatkuvasti paljon käytettyjen palvelujen joukossa. On kuitenkin ymmärrettävää, että mielihyväsävytteinen ajanvietto ja viihtyminen internetissä halutaan mieluiten suorittaa omassa rauhassa, mahdollisesti henkilökohtaiselta koneelta ja ajan kanssa. On hyvin todennäköistä, että nytkin haastateltujen internetin käyttö muuttuisi viihteellisempään suuntaan sen myötä, että heillä olisi kotiyhteys käytössään (ks. myös luku 2.2.). Kun verkkoa ei ole kotona:

”se säästää tavallaan sitä kotia ihan, pystyy keskittyy siin kotona siihen kaikkeen olemiseen, et ei ole siellä netissä eikä missään, yökaudet siellä selattiin mitä sivuja täälläkin on ja.” (Nuori nainen, työtön, kaupunkialue)

”(Miten sitten ajattelisitte että jos teillä kotona olis internet-yhteys niin miten se vaikuttais teidän tähän kotielämään?) Nainen: Huonosti, huonolla tavalla. Meillä olis jatkuvasti joku roikkumassa (verkossa) ja äiti motkottas että taas menee rahaa, tai sit jos tietysti olis se liittymä joka aina on auki, niin mutta en mä ainakaan haluais että lapset siellä... Mies: Tietysti välillä jurppii kun jotain tarttis jotain tietoo jostakin ja sit ei oo justinsa lähellä, pitää lähtee johonkin ihmettelemään, täytyy käydä jonkun sukulaisen luona.” (Nuori pariskunta, maaseutu)

Arki kotona pysyy tuttua ja turvallisena, eikä tarvitse käydä kiistoja tietokoneen käyttövuoroista tai –määristä ja aikatauluista perheen kanssa. Samalla internetin käyttö tulee automaattisesti suunnitelmalliseksi ja rajatummaksi, kun sitä varten joutuu lähtemään kirjastoon ja asioimaan käyttövuoroon rajatun ajan puitteissa.

Suurimmaksi osaksi haastatellut eivät mieltäneet internetyhteyden muuttavan kodin henkeä tai arkielämää. Kotona tehtäisiin edelleen kaikkea sitä mitä ennenkin. Internetin käyttö voisi positiivisimmillaan vähentää turhaa liikkumista, erityisesti asioimisen ja tiedonhaun osalta. Toisaalta haastatellut suhtautuivat kuitenkin hieman epäillen tietokoneen viemään aikaan. He pelkäsivät, että sen äärellä vietetty aika olisi pois jostain tärkeästä: ulkoilusta lasten kanssa, askarteluista, yhdessäolosta.

Haastatelluille riittää vallan hyvin perinteisten medioiden välittämä kuva maailman tapahtumista. Eräs haastateltu kuvaili jopa intohimoisesti lukevansa millimetrin tarkkaan aamun lehden. Television seuraaminen, musiikin kuuntelu ja lukeminen ovat edelleen suuressa arvossa kohderyhmän parissa. Internet mielletään tarpeelliseksi vain, jos sillä on tarjottavanaan jotain uutta. Tiukimmassa seulassa tuo ”uusi” sisältö rajoittuu sähköpostin lähettämiseen, pankkiasioiden hoitamiseen ja tiedonhakuun.

Eräät haastateltavat mielsivät internetin ja tietotekniset ratkaisut sopiviksi ”kiireisille työhmisille”, joihin he itse eivät mielestään kuulu. Tähän tuntui ajatuksissa liittyvän tietoinen elämänrytmin rauhoittaminen ja kiireisen minuuttiaikataulun vältteleminen. Arkeen kuuluu ulkoilu, luonnosta nauttiminen, kotiaskaaret ja muu kiireetön toiminta. Ostokset ja asioimiset taas ehtii toimittaa sitten, kun tulee käytyä kaupungissa tai kuntakeskuksessa. Tähän elämänrytmiin ei hektinen ”globaalissa sykkeessä pysyminen” kovin hyvin istu. Näiden ihmisten tärkeimmät elämänarvot ja internet eivät kohtaa.

”Alkaa olla sillain että kun joka paikka yrittää tunkea sitä niin niin mua enemmän ärsyttää nää postin tyrkytykset että pitäis olla internetin käyttö ja tosiaan jokainen virasto ja muu tarjoo sitä. Se on kyllä ylimainostettua et se mitä mä siellä vähän oon käynyt niin se on ylimainostettua, mutta se on hirveen tylsää sitä väkisin työnnetään pakosta joka puolelle.” (Vanhempi nainen, sairaseläkkeellä, kaupunkialue)

2.1.2 Pankkiasioden hoitaminen

Pankkiasioden hoitamisen kätevyyttä ja hyödyllisyyttä korostettiin haastatteluissa hyvin paljon. Vaikka keskusteluissa puhuttiin vain laskujen maksamisesta, sähköisen pankkiasioinnin koettiin säästävän käyttäjältä aikaa, liikkumisen vaivaa ja hieman rahaakin. Pankkiasioimisen siirtyminen internetiin on yleistynyt verrattain nopeasti, avattiinhan ensimmäinen nettipankki vasta 1996. Tällä hetkellä noin puolet kaikista laskuista maksetaan internetin kautta (Kultaraha 2/2003). Toimintojen siirtyminen sähköiseen muotoon ei ole perustunut pelkästään asiakkaan kokemaan hyötyyn, vaan se on ollut myös pankkitoiminnan etu ja osa laajempaa yhteiskunnallista kehitysprosessia. Tämän tutkimuksen valossa sähköistä pankkia voi pitää onnistuneena tuotteena, joka hyväksytään asiakkaiden piirissä varsin laajasti, jopa internetin kotikäyttöä vieroksuviiden parissa.

Tästä huolimatta osa haastateltavista halusi edelleen turvautua perinteisempiin asiointimenetelmiin: pankkiautomaatteihin, maksupalveluun ja jopa asioimiseen tiskillä virkailijan kanssa.

*”Oon vähän sitäkin mieltä että jotkut tuntuu puhuvan siitä että pankkipalvelut ja noi hoitaa, niin mun mielestä ei pelkästään senkään takia sitä [internet-yhteyttä] tarvi olla, kyllä ne pystyy hoitamaan muutenkin (**Joo, pankkiautomaatilla ihan perinteisesti**) Kyllä ja kuoressa menee laskut että, ei mun mielestä kannata niin kun niienkään takii pelkästään. Kyl siinä täytyy vielä olla minun mielestä jotakin muutakin.” (Nuori nainen, työssä, maaseutu)*

2.1.3 Tiedonhaku

”No tietenkin on ainakin nopeeta ettiä sitä tietoo, ja saa tosi helposti aika monipuolista, mutta niin onhan ne kirjat aina kumminkin kirjoja, et että jos menee kirjastoon vaikka ettimään. Mutta ehkä mä helpommin kumminkin katon jotain, mä haluan ne netistä kun meen kirjastoon.” (Nuori nainen, töissä, maaseutu)

”Joo, metsästyslinkkejä hirveesti ja sitten tota niin moottoripyörää kun rakentelen niin ympäri maailmaa oikeestaan käyn aika usein Jenkkilässä ja Suomessa motskarisivuilla, Harley-sivulla ja sit kaikkea mitä nyt ikinä varaosia tarvii, autoja maastureita kaikkee semmosta sieltä tulee katteltua, ja sit koiria meil on noita koiriakin niin sit koirasivuilla.” (Nuori mies, maaseutu)

Haastateltavat kertoivat käyttävänsä internetiä paljon tiedonhakuun. Monet kuvasivat internetin toimivan nykyään suurelta osin eräänlaisena jatkuvasti käsillä olevana kirjastona. Sen kautta haetaan tietoa työhön, ammattiin ja opiskeluun, erilaisiin harrastuksiin liittyen ja jossain määrin erinäisten yhteiskunnallisten asioiden selvittämiseksi, esimerkiksi julkisten

virastojen toimittamaa informaatiota, aikatauluja ja yhteystietoja. Erityisesti lapsiperheissä tiedonhaun merkitys nähtiin suurena. Sen arveltiin helpottavan opiskelua, auttavan läksyjen teossa ja muuttavan oppimisen hauskemerkiksi. Tästä syystä internet-yhteyksien voi olettaa lisääntyvän vielä lapsiperheiden osalta.

Tiedonhaku koettiin myös osaltaan ongelmalliseksi. Haluttua tietoa ei läheskään aina löydy, koska hakuautomaatit eivät osaa erotella olennaista tietoa tuhansien tiedonjyvien joukosta. Lisäksi kielitaidon puute voi koitua yhä valtaosin englanninkielisessä ympäristössä etenemisen esteeksi. Tiedonhaun tärkeyttä korostivat sekä työssä olevat että työelämän ulkopuolella olevat. Tiedonhaku ei tarkoita välttämättä erityisen hakumoottorin (esim. Google) käyttöä, vaan se voi olla itsenäistä tiedon etsimistä kunnan tai yrityksen sivuilta. Vain muutama hieman enemmän internetiä käyttänyt kertoi käyttävänsä internetiä erilaisten virallisten lomakkeiden tulostamiseen ja hakemusten jättämiseen, mikä edustaa jo varsin aktiivista verkon hyödyntämistä. Enimmäkseen verkon tiedonhakumahdollisuudet nähtiin passiivisena tietokantana, jota voidaan selata ja josta voidaan poimia yksittäisiä tiedonpalasia. Varsinainen toiminta käyttäjien on siis edelleen suoritettava fyysisesti paikan päällä.

”He [lapset] etsivät tietoa matkailun kohteesta, niin istuin vieressä, mut kyllä mä katsoin et se on hirveen suuritöistä ja sitovaa siinä istua ja kattella. Vaikka aikaa luulis olevan niin mä en tiedä kyllä. Luulen että kun mä matkustan niin haen muualta ne [tiedot]. (Ne on sitten paperisena?) Paperista, et ostan kirjallisuutta, tai en osta vaan lainaan. Ja sitten videoita, videoiden kautta, koska saa hirveen hyviä videoita eri asioista” (Eläkeläinen nainen, kaupunkialue)

Epävarmalle tietokoneen käyttäjälle www-sivun kautta toimiva tietopalvelu ei välttämättä tarkoita vaivattomuutta ja nopeinta tapaa hoitaa asiansa. Vaivattomampaa saattaa olla soittaa virkailijalle tai jopa pistäytyä toimipisteessä.

Koska tiedonhaku mielletään internetin keskeiseksi sisällöksi, olisi paikallaan kehittää niitä tietosisältöjä, joita käyttäjät kokevat tarvitsevänsä. Kuluttajatutkimukset-hankkeessa (Soronen 2001) tehdyn tutkimuksen mukaan kansalaiset arvostavat erityisesti internetin kautta saatavia julkisia palveluita. Internetin kotikäyttöä vieroksuviien osalta tämä tarve jopa korostuu: he haluavat internetin käytöltään nimenomaan hyötyä. Niinpä kaikkien julkisten organisaatioiden informaation sähköistäminen ja siirtäminen internetiin selattavaksi on kannatettavaa ja on osaltaan lisäämässä myös tämän käyttäjäryhmän internet-käyttöä.

Koska tiedonhaku koettiin osaltaan hankalaksi verkon sirpaleisen luonteen vuoksi, olisi myös paikallaan kehittää erilaisia jäseneltyjä sivukokonaisuuksia, portaaleja, auttamaan tottumattomiakin käyttäjiä löytämään hakemansa.

2.1.4 Sähköposti

Sähköpostin käyttö oli tullut osalle internetin kotikäyttöä vieroksuviien ryhmästä tärkeäksi viestintämuodoksi. Ne, joilla oli työssään mahdollisuus käyttää sähköpostia kuvasivat sitä kuten kuka tahansa internetin aktiivikäyttäjän: sähköposti on kätevä, nopea ja halpa tapaa pitää yhteyksiä ja tavoittaa haluamansa ihminen. Sähköposti tunnetaan ja ymmärretään hyvin

myös internetin ei-käyttäjien keskuudessa. Jopa eräs suoranaisesti internetin vastaiseksi määriteltävä haastateltu olisi ollut halukas lähettämään sähköpostia ystävilleen, jos kotiyhteys järjestettäisiin. Monet arvelivat yhteydenpitonsa ystäviin ja sukulaisiin lisääntyvän sähköposti yhteyksien myötä.

Sähköposti edustaa kohderyhmän ihmisille positiivisia inhimillisiä asioita: yhteydenpitoa ja välittämistä. Sähköposti eroaa tässä merkityksessä tietotekniikkaan usein liitetystä leimosta. Yritettäessä motivoida *internetin kotikäyttöä vieroksuvia* ja internetin ei-käyttäjää tietotekniikan hyödyntämiseen, on ehkä paikallaan painottaa juuri tästä syystä sähköpostin merkitystä.

Jos internetin käyttö oli haastateltavalle epäsäännöllisempää, esim. kirjastokäyntien varassa, ei sähköpostikommunikaatio noussut kovin keskeiseen asemaan. Tällöin puhelin ja tekstiviestit korvasivat käytännössä sähköpostin pääfunktion.

”Mä oon kuitenkin semmonen ihminen että, ja esimerkkinä niin tykkään lähettää perinteisen postikortin mieluummin kuin puhelimella viestin ja joku joku siinä on kuitenkin semmonen mikä lämmittää. Et kyllä mun mielestä ihan perinteinen kanssakäyminen on paras.” (Nuori nainen, työssä, maaseutu)

Haastateltavien joukossa oli myös joitain sellaisia, joilla oli enemmän periaatteellista syytä vältellä sähköisen kommunikaation muotoja: he haluavat yhä kirjoittaa paperisia kirjeitä ja kortteja tai tavata ihmisiä kasvotusten, koska kokevat ne inhimillisempinä ja aidompina vuorovaikutustilanteina. He eivät halua siirtyä käyttämään sähköistä viestintää, vaikka sitä olisi helpostikin saatavilla. Eräs eläkkeellä oleva rouva kertoi olevansa oikein ”himotekstiviestilähettäjä”, joka käyttää puhelinta sekä yksityisviesteilyyn että myös SMS-palveluiden tilaamiseen. Siitä huolimatta hänellä ei ollut minkäänlaista tarvetta tietokoneen käyttämiseen yhteydenpidossa. Laskujen maksamisenkin hän suorittaa puhelinkanin kautta. Kyse ei siis ole mistään yksiselitteisestä tekniikkavastaisuudesta, koska kyseinen rouva oli kuitenkin opetellut hieman vaivalloisen tekstailun ja maksutoimeksiantojen antamisen ennestään oudolla tavalla.

2.2 Muut internetpalvelut

2.2.1 Yleistä

Edellä mainittuja internetin käyttömuotoja voisi luonnehtia **verkon peruskäytöksi**. Ne ovat suosituimmat käyttömuodot sekä aktiivikäyttäjien että nyt tutkitun kohderyhmän osalta. Näiden lisäksi jotkut haastatelluista olivat käyttäneet internetiä monipuolisemmin ja tutustuneet myös aktiivisempien ”palveluiden” tarjontaan. Juuri näiden sisältöjen osalta haastateltavat jakaantuivat useampiin leireihin ja ne saivat osakseen myös enemmistön torjunnan tai täydellisen mielenkiinnon puutteen.

Nykyisen internetin käytön lisäksi tutkimuksessa haluttiin kartoittaa niitä potentiaalisia internet-palveluita, joista haastateltavat saattaisivat olla kiinnostuneita. Heille esiteltiin lista internetin sisältämistä mahdollisuuksista ja pyydettiin pohtimaan näiden palveluiden kiinnostavuutta. Internetin peruskäyttöä (pankkiasiat, tiedonhaku, sähköposti) pitivät kiinnostavina käytännössä ne, jotka jo käyttivät internetiä tähän tarkoitukseen. Ne, joille ei ole

tarvetta verkon peruskäyttöön nyt, eivät kovin innostuneesti suhtautuneet tulevaisuudenkaan käyttöön.

”En mä oo oikein semmonen tekniikkaihminen ollenkaan (naurahtaa) että loppujen lopuks tulee niin vähän käytettyä ja sit ne on ne tietyt mihin on tottunut niin käyttää. Et en mä ainakaan ite kaipaa niin kun tällä hetkellä yhtään enempää mitään palveluitakaan siine, kun en mä niitä kumminkaan käyttäs siellä.” (Nuori nainen, töissä, maaseutu)

Tämä ryhmä ei juurikaan halua muuttaa elämäntapaansa, mediatottumuksiaan ja perinteisiä asioimistapojaan. Joitain yksittäisiä ”lievän kiinnostuneisuuden” osoituksia oli myytävien asuntojen tietojen, sukututkimustietojen ja harrastuksiin liittyvien tietojen hakemista kohtaan niiltäkin, jotka eivät tällä hetkellä verkkoa käytä. Nämä mielenkiinnon ilmaukset voidaan kuitenkin luokitella hyvin heikosti tulevaa käyttäytymistä ennustaviksi arvauksiksi. Haastattelussa voi hyvinkin pitää hetken aikaa jotain ehdotettua palvelua kiinnostavana, mutta myöhemmin tämä hetkellinen innostus harvoin johtaa mihinkään toimintaan. Toisaalta voi myös käydä päinvastoin eli orastava kiinnostus voimistuu ja kasvaa pikkuhiljaa käyttömotivaatioksi.

Muiden kuin internetin peruspalveluiden osalta haastateltavat erosivat melkoisesti toisistaan. Jotakuta kokematon internetin käyttäjää saattoi kiinnostaa pelkästään keskustelumahdollisuudet, jotka toinen koki täysin turhanpäiväisinä. Mieltymykset menivät arvaamattomastikin ristiin. Seuraavassa käydään tarkemmin läpi kaikki lomakkeelta kysellyt palvelut.

2.2.2 Keskustelu

”Kyllä tää keskustelupalsta periaatteessa, se on ensimmäisenä heti esimerkiks (Minkälaista keskustelua se olis sitten mitä lähtisitte hakemaan?) No sanotaanko näin että tällä hetkellä mä lähtisin kyselemään syöpäyhdistyksen asioista ja tämmösiä kellä on myös kipuasioita (joo) niitä vois kysellä ja keskustella niitten kanssa.” (Eläkeläinen, mies, maaseutu)

Haastateltujen joukossa oli ihmisiä, joiden sosiaaliset suhteet olivat tavallista niukemmat työttömyydestä, sairaudesta tai asuinpaikasta johtuen. Osa heistä oli kokenut internetin mahdollistamat keskustelufoorumit erittäin antoisiksi ja elämää rikastuttaviksi. Keskustelemaan pääsee toki kasvokkainkin vaikkapa yhdistystoiminnan puitteissa, mutta tällaiset tilaisuudet voivat olla harvinaisia, niihin voi joutua matkustamaan pitkäkköjäkin matkoja ja ryhmätapaamiset voivat olla aralle tai epävarmalle henkilölle jopa ahdistavia. Internetin anonyymisyys sen sijaan antaa terapeuttilaisen mahdollisuuden avautua keskustelussa pelkäämättä menettävänsä kasvojaan. On hyvin mahdollista, että internetkeskustelujen myötä kynnys keskustella aiheesta myös kasvotusten jonkun kanssa, on pienempi. Maantieteelliset etäisyydet koettiin monessa tapauksessa haitallisiksi ja erilaisiin toimintoihin lähtemistä estäviksi. Keskustelufoorumit, viestiminen sähköpostin avulla ja tiedonhaku selaimen avulla, kompensoivat osaltaan näitä osallistumisen esteitä. Keskustelutarve tuli esiin voimakkaasti myös niiden osalta, jotka eivät tällä hetkellä ole verkon käyttäjiä. Koska keskustelu on usein aikaa vievää osallistumista, ei sitä voi kovin joustavasti toteuttaa julkisilla päätteillä ja näin ollen tarve keskustella internetin kautta voi jossain määrin lisätä kotiyhteyden tarvetta.

keskustelumahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none"> - koetaan osin erittäin tarpeelliseksi - voi lisätä kotiyhteyksien tarvetta - yksinäiset, arat, syrjäseudulla asuvat - runsas keskustelupalstojen käyttö tulee kalliiksi modeemi/ISDN-yhteyksillä, joten laajakaista sopii keskustelusta kiinnostuneille
--------------------------	---

2.2.3 Verkko-ostaminen

Jonkin verran haastatellut kertoivat selailleensa verkkokauppojen sivustoja, mutta suurelta osin tämä oli ollut lähinnä uteliaisuuden tyydyttämistä – ikkunashoppailua - varsinaisen ostamisen sijaan. He suhtautuivat hyvin perinteisesti ostamiseen ja pitivät tärkeänä tavaroiden näkemistä ja käsin tunnustelemista sekä kasvotusten käytäviä ostoneuvotteluja. Poikkeuksena tästä voi mainita maaseudulla asuvien kommentit kauppojen puuttumisesta, jolloin tiettyjä tuotteita voi saada ainoastaan postitse tilaamalla tai hakemalla ne kaukaa. Tämä koskee erityisesti joitain harrastustarvikkeita, joita ihmiset ovat jo tottuneet tilaamaan paperisten katalogien avulla ja olisivat nyt valmiita kokeilemaan verkkotilauksenkin avulla. Samoin koettiin, että verkon kautta olisi mahdollisuus tilata lähikaupan hintoja edullisemmin tavallisempiakin tuotteita, jolloin verkko-ostaminen oli jossain määrin kiinnostavaa myös taloudellisesta näkökulmasta. Aiemmissa, koko väestöä koskevissa tilastotutkimuksissa on todettu, että luontevin paikka tehdä verkko-ostoksia on kotipääte (Hagman 2001). Ostaminen edellyttää kiireetöntä, ehkä jopa mielihyväsävytteistä tuotteiden hakua ja vertailua, joka mahdollistuu vain kotikoneelta käsin. On siten ymmärrettävää että *internetin kotikäyttöä vieroksuvien* kohderyhmä, joka toimii pääasiassa julkisten internetpäätteiden varassa, ei koe verkko-ostoksia omakseen. On mahdollista että kotiyhteyksien lisääntymisen myötä myös tässä ryhmässä herää kiinnostusta verkko-ostosten tekoon.

Varsin monet vähävaraiset haastateltavat korostivat kuitenkin, etteivät missään nimessä alkaisi ostella internetin kautta, koska mihinkään ylimääräiseen ei ole varaa. Osa jopa saattaa varoa tietokoneen kotihankintaa tästä syystä: ettei sen myötä avautuisi uusi jatkuva rahareikä. Verkko-ostamisessa usein vaadittava luottokortti voi muodostaa tälle ryhmälle ostamista estävän kynnyksen. Kuitenkin kiinnostus ostamista kohtaan oli satunnaista, eikä palvelu sinällään ole sellainen, että se lisäisi merkittävästi tarvetta kotiyhteyden hankkimiseen.

verkko-ostaminen	<ul style="list-style-type: none"> - koetaan osin hyväksi vaihtoehdoksi - syrjäseudulla asuvat - harrastuksiin liittyvät erikoistarvikkeet - edulliset tuotteet
------------------	---

2.2.4 Lippujen ostaminen

Lippujen tilaamista verkon kautta pidettiin osaltaan ihan mielenkiintoisena pois lukien kaikkein vähävaraisimmat haastateltavat. Kiinnostus kohdistui yksittäisissä vastauksissa sekä matkalippuihin että kulttuuri- ja urheilutapahtumien lippuihin. Lipun verkkotilaamisessa on

selvää etua: sillä varmistetaan lipun saaminen ja säästytään erillisen jonottamisen ja hakemisen vaiva. Erityisesti eläkeläisten osalta tämä palvelu saattaisi lisätä kotiyhteyden tarvetta, mikä edellyttäisi kuitenkin sitä, että internetin kautta on mahdollista saada käyttöönsä useissa tilanteissa myönnetty eläkeläisalennus.

”(Entäs VR:n lippujen ostaminen, niin käytätkö yleensä sitä tiskiä vai automaattia?) Sitä vempainta juu, paitsi että nykysin, kun siis muistaakseni, siit on niin kauan kun mä oon mennyt junalla, niin siitä ei saa sitä eläkeläisalennusta, että nyt mä joudun ostaa tuolta tiskiltä.” (Nainen, sairaseläkkeellä, kaupunkialue)

Samoin pitkien etäisyyksien päässä asuvat kulttuuripalvelujen käyttäjät voisivat omaksua tämän palvelun. Lippuja voi toki tilata myös puhelimitse (SMS/WAP), joten mobiili laite voi kilpailla menestyksellisesti tietokoneen kanssa siitä, kumpaa käyttäjät lopulta suosivat. Tietokoneen etuna voisi olla se, että lipun tai tositteen voi tulostaa välittömästi paperille, eikä sitä tarvitse jäädä odottamaan saapuvaksi postin mukana. Lippujen tilaaminen julkisten päätteiden kautta ei ole niin kiinnostavaa kuin kotikoneella tilaaminen, koska se edellyttää kotoa lähtemistä tilauksen tekoa varten, jolloin usein samalla vaivalla voi käydä noutamassa lipun sen myyntipaikastakin.

Osa haastatelluista piti kuitenkin edelleen tärkeänä, että saa lippuja ostaessaan asioida ihmisen kanssa kasvotusten.

lippujen ostaminen	<ul style="list-style-type: none"> - periaatteessa jonkin verran kiinnostava - voi lisätä kotiyhteyden tarvetta - eläkeläiset, maaseudulla asuvat
--------------------	--

2.2.5 Virastoasiat

”Mut et esimerkiksi Tampereen kaupunki on pitkälle vienyt tätä kaupungin tiedottamista, näiden erilaisten virastojen ja niiden palvelujen ja terveyspalvelujen ja kaikkien, et sieltä sai paljon tietoa kyllä semmosta jota ei tiedä, ei joko tiedä ollenkaan tai täytyy kauheesti soitella. Ja se, että internetin kautta ne sais heti nähtäväkseen, että nyt puhelimella alkaa olla yhä vaikeampi toimittaa, kun ei ketään koskaan saa langanpäähän.” (Nainen, eläkkeellä, kaupunkialue)

Virastoasioiden hoitamista kohtaan oli yleistä kiinnostusta niiltä osin, kuin se miellettiin passiiviseksi tiedonsaamiseksi esimerkiksi Kelan tai kunnan palveluista. Tältä osin se miellettiin lähinnä tiedonhaun muodoksi, joka puolestaan koettiin internetin tärkeimmiksi sisällöiksi. Sen sijaan monipuolisempi virastoasioiden hoito - sähköisten lomakkeiden käyttö, neuvottelujen toteuttaminen sähköpostitse - ei saanut juurikaan innostunutta vastaanottoa. Haastateltavien joukossa oli useita henkilöitä, joille asioiminen työvoimaviranomaisten, Kelan ja sosiaalitoimen virkailijoiden kanssa on hyvin tuttua ja toistuvaa. He kokivat, että näin tärkeät päätökset ja toimenpiteet, joilla on välitön vaikutus heidän elämäänsä, pitää hoitaa kasvotusten virkailijan kanssa eikä sähköisesti. Neuvoteltaessa tulee aina tulkintakysymyksiä ja epäselvyyksiä, jotka on parasta hoitaa keskustelemalla ja niin, että virkailija neuvoo tarvittaessa, kuinka esimerkiksi lomake täytetään. Aktiivisempi virastoasioiden sähköinen hoitaminen edellyttää ilmeisesti sellaisia taitoja, jotka eivät osalla

kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä ole kovin vahvoja: kirjallinen itseilmaisu, tietotekniset taidot (esim. pdf-dokumenttien avaaminen, jossa muodossa viralliset lomakkeet usein ovat). Mahdollisesti omien henkilökohtaisesti tärkeiden tietojen luovuttaminen verkon yli koetaan myös turvattomaksi ja siksi käydään mieluummin henkilökohtaisesti luovuttamassa paperit toimistossa. Ei ole kovin todennäköistä, että tämän palvelun vuoksi kotiyhteyksien hankinta suuresti yleistyisi kohderyhmän sisällä, vaikka sinällään virastoasioiden hoito sopisi hyvin juuri kotipäätteelle julkisten päätteiden sijaan.

Eräät mieltävät internetyhteyden ”kansalaisen perusvalmiuksiin”, jotka tulisi varmistaa kaikille. Ilman yhteyksiä on vaarassa syrjäytyä kaikesta julkisesta informaatiosta ja toiminnasta.

”Aatellaan työttömät, vanhukset, vammaset, mun mielestä on olemassa ääriryhmiä joille pitäis tarjota kotiin internetin käyttömahdollisuutta, Se kuitenkin laajentaa niin paljon ihmisten .. mahdollisuuksia ja tiedonsaantia...Et ei se mun mielestä olis mitenkään huono idea että esimerkiksi ihmiset, jotka käy sosiaalitoimistossa, et siellä otettas huomioon nämä menot.” (Keski-ikäinen nainen, työtön, kaupunkiseutu)

virastoasioiden hoito	<ul style="list-style-type: none"> - kiinnostusta lähinnä tiedonhaun muodossa - tärkeissä virastoasioissa asioidaan mieluiten kasvatusten virkailijan kanssa
-----------------------	--

2.2.6 Ajanvaraus ja lehdet

Ajanvarausmahdollisuudesta haastateltavat olivat kyllä jokseenkin kiinnostuneita, lähinnä ajatellen lääkärin vastaanottoa, mutta epäilivät samassa lauseessa, mahtaisiko palvelu toimia kovin luotettavasti. Lisäksi, kuten muissakin asiointikysymyksissä, tähän vastattiin herkästi, että palvelu halutaan saada ihmiseltä, ei koneelta. Sinällään, samoin kuin lippujen ostaminen, tämäkin palvelu sopisi hyvin kotipäätteelle julkisen sijaan, mutta sen voinee kuitenkin lukea sellaisten palveluiden joukkoon, jolla on hyvin marginaalinen merkitys haastatelluille.

Lähestulkoon kaikki haastateltavat kertoivat haluavansa lukea (sanoma)lehtensä paperisena, tuntea lehden käsissään ja valita paikan, jossa sen lukee. Kuitenkin osa haastateltavista piti aivan mahdollisena että silmäilisi satunnaisesti joitain viihteellisempiä lehtiä, joita ei tule kotiin hankittua tai mahdollisesti erityisempiä harrastuslehtiä, joiden lukeminen edellyttäisi kirjastoon lähtemistä. Nämäkin lukuhetket kuitenkin oletusarvoisesti haluttiin nauttia ilmaiseksi. Toisin sanoen, lehdenlukemiseen haastateltavat suhtautuivat hyvin perinteitä arvostavasti ja voisivat käyttää verkkolehtiä ainoastaan satunnaiseen tiedon täydentämiseen tai ajankulukkeena. Tietokoneen viihteelliseen käyttöön haastatellut suhtautuivat hyvinkin kielteisesti.

2.3 Laajakaistatarve

laajakaista	ISDN/modeemi
pelaaminen	sähköposti
käyttäjiä 3 tai enemmän	laskunmaksu, pankkiasiat
viihde (elokuvat, tv, musiikki)	tiedonhaku
etättyö (jatkuva yhteys, suuret tiedostot)	
tottumaton käyttö (helppokäyttöisyys)	
jatkuva käyttö	

Kuva 1. Liittymien soveltuminen eri käyttötarkoituksiin

Haastateltavat eivät olleet kovin hyvin perillä eri liittymävaihtoehtojen eroista tai niiden saatavuudesta asuinalueellaan. He tiesivät, että internetyhteyden pitää ”olla nopea” ja että laajakaista tai ”ADSL” on sellainen.

”Mä sen verran tiedän et mä haluun nopeen, mulla ei riitä pinna siihen et mä odotan niin kun minuuttitolkulla, et mä haluun, tarvin sen nopeen, ja sit kun lapset käyttää niin sekin, et pitää olla nopee ettei se mee sitten siihen, että molemmat odottaa vuoroonsa ja niin kun et se on ainut mitä mä haluan.” (Nainen, työtön, kaupunkialue, aikoo hankkia yhteyden)

Osalle oli tuttua liittymien erilainen hinnoitteluperiaate eli se, että puhelinmodeemista ja ISDN:stä maksetaan sen mukaan mitä käytetään ja laajakaistassa maksetaan kiinteä maksu. Kysyttäessä millaisen liittymän ottaisi, muutama vastasi epäröimättä ”laajakaista, koska siinä on kiinteä kuukausimaksu”. Vastaja tuskin kykeni arvioimaan kumpi hinnoittelutapa olisi edullisempi siihen nähden, mitä hän aikoi liittymällä tehdä, vaan valitsi tuon kiinteän hinnoittelun, koska se on helposti hallittavissa ja siihen voi varautua kuukausittaisessa budjetissa. Häntä ei siis tuntunut häiritsevän se, että hän saattaa kiinteän hinnoittelun myötä maksaa ”tyhjistä”. Erityisen järkevää kiinteä hinnoittelu on tietenkin niissä kotitalouksissa, joissa internetin käyttäjiä on useampia, esimerkiksi kouluikäisiä lapsia.

”Eikä missään tapauksessa niin kun sillain et mä joutusin maksaan sen minuuttitaksan mukaan tai miten tahansa se taksa menee, niin siihen mulla ei olis ikinä varaa.” (Nainen, työtön, kaupunkialue, aikoo hankkia yhteyden)

Puhelinmodeemiliittymää kohtaan tunnettiin eräissä tapauksissa vastustusta, ”koska se on niin kallis”. Ilmeisesti taustalla on se tilanne, että lankaliittymästä on jo luovuttu, kun puhelujen osalta on siirrytty matkapuhelinten käyttöön ja näin ollen lankaliittymän takaisinkytkeminen kiinteine kuukausimaksuineen ja käyttömaksuineen laskettaisiin pelkästään internet-kuluihin. Pelkoon saattaa liittyä myös puutteellinen tieto siitä, mitä tyyppillinen internet-käyttö tulisi maksamaan puhelinmodeemiyhteyden kautta. Internetin ”suurkuluttajan” ehdoilla tehdyt liittymämainokset ovat ilmeisesti onnistuneet pelästyttämään tavalliset käyttäjät pois modeemiliittymien hankinnasta. Esimerkiksi Tampereen alueelta voidaan osoittaa, että alle 20

tunnin kuukausittainen internet-käyttö tulee puhelinmodeemilla vielä edullisemmaksi kuin laajakaistalla, vaikka lankapuhelin olisikin pelkästään internetiä varten hankittu².

Siirtyminen modeemiliittymästä laajakaistaliittymään muuttaa internetin käytön luonnetta. Taloustutkimuksen (Internetin käyttö Suomessa 2003) mukaan laajakaistakäyttäjät käyttävät internetiä viikossa keskimäärin yli 9 tuntia, kun modeemikäyttäjillä vastaava keskiarvo on vain 4,3 tuntia. Lisääntynyt käyttö kohdistuu erityisesti pankki-, uutis- ja säätietopalveluihin sekä verkkolehtien lukemiseen. Myös tv-tietojen etsiminen internetistä on lisääntynyt. Näistä ainoastaan pankkiasioiden hoito on katsottavissa sellaiseksi sisällöksi, jonka osalta laajakaistaliittymä ei tuo olennaista etua mukanaan modeemiin nähden. Uutis-, sää- ja verkkolehtipalveluissa on runsaasti kuvitusta, uutispalveluiden osalta jopa videokuvaa ja ääntä, jolloin nopeamman ja leveämmän kaistan edut ovat selvät.

Käsillä olevan tutkimuksen kohderyhmä, *internetin kotikäyttöä vieroksuvat*, ei kuitenkaan haastatteluissa ilmaissut kovinkaan suurta kiinnostusta verkkolehtien tai säätietopalveluiden osalta. Uutispalvelut voitaneen sen sijaan osittain lukea ”tiedonhaku”-luokkaan, joka oli haastatelluille yksi olennaisimmista syistä käyttää internetiä ylipäätään.

Haastateltavien mukaan heidän tärkeimmät internetin käyttötärpeensa ovat *kommunikaatio sähköpostin avulla, pankkiasioiden hoitaminen (lähinnä laskujen maksu) ja tiedonhaku*. Näistä palveluista mikään ei erityisesti edellytä laajakaistayhteyttä. Ne voidaan mainiosti toteuttaa myös puhelinmodeemiyhteyden kautta. Laajakaistayhteydestä voi olla etua tiedonhakuun liittyen silloin, kun etsittävä kohdesivu sisältää paljon kuvatiedostoja, videokuvaa tai äänitiedostoja. Tällöinkin kyse on suurelta osin mukavuudesta, jonka sivun nopeampi latautuminen saa aikaan. Sähköpostin lähettämisen ja vastaanottamisen kannalta laajakaistayhteys voi tarjota sen käyttömukavuusedun, että ollessaan jatkuvasti päällä, kone ilmoittaa välittömästi uuden postin tulosta, jolloin siihen voi myös reagoida heti. Koska monet haastateltavat korostivat tiukan taloudenpidon tärkeyttä kotitaloudessaan, voivat he suhtautua kuitenkin hyvin nuivasti jatkuvasti päällä olevaan tietokoneeseen, joka kuluttaisi sähköä valmiustilassa ”tekemättä mitään”. Eikä haastateltujen ihmisten elämäntyylisiin tuntunut muutenkaan kuuluvan ”viiveetön kommunikaatio”, vaan enemmänkin he korostivat perinteisiä toimintamalleja ja rauhallista elämäntapaa.

Haastateltavat suhtautuivat hyvinkin torjuvasti erilaisiin internetin mahdollistamiin viihdepainotteisiin palveluihin, mukaan lukien musiikin tai elokuvien lataamisen tietokoneelle ja tietokonepelaamisen, joiden kohdalla laajakaistayhteys on hyvinkin tarpeellinen. Myöskään potentiaalisia etätyöntekijöitä, jatkuvaa yhteyttä ja suurten tiedostojen siirtokykyä vaativia, ei haastateltavien joukossa ollut.

Tutkimustulosten pohjalta voi todeta, että haastatelluilla ei ollut varsinaista tarvetta laajakaistayhteyksisen internetin saamiseksi. Heidän ilmaisemiinsa käyttötärpeisiin riittää teknisesti vallan hyvin modeemiliittymä. Kuitenkin muutamissa tapauksissa he painottivat laajakaistayhteyden hinnoittelun etuja:

- jos kotitaloudessa on useita internetin käyttäjiä, käyttötunnit kohoavat
- kiinteä kuukausimaksu on helppo käsittää ja hallita kuukausibudjetissa

² Soonin kotipuhelinyhteys: perusmaksu 11e/kk, 20 kpl 1 tunnin lähipuheluja = 20x12,4snt + 20x60x1,7snt eli yhteensä 22,88e. 20h kuukausittaisen internetikäytön hinnaksi puhelinmodeemilla tulee tällöin 33,88e. Internetliittymä on ns. ilmainen. ADSL-liittymä: 49 e/kk, kaapelimodeemiliittymä 41 e/kk ja kiinteistöliittymä 41 e/kk (20.5.2003). Hintatiedot Pirkanmaan puhelinluettelosta.

- kotitaloudet, joissa on jo luovuttu lankapuhelinliittymästä
- tietokonepelkoisille, koska laajakaistaliittymä on käyttäjälleen melko näkymätön.

Lisäksi voisi nostaa esiin tietokoneen käyttötaitoihin liittyvän tekijän: laajakaistaisen internet-yhteyden käyttömukavuuden ja näkymättömyyden käyttäjälleen. Puhelinmodeemiyhteyshän täytyy aina erikseen kytkeä päälle, eikä yhteyden luominen aina onnistu ensimmäisellä kerralla, jolloin tarvitaan aukeavien opasteiden klikkailua. Jo näinkin pieni tapahtuma saattaa olla tottumattomalle tietokoneen käyttäjälle pelottavaa ja aiheuttaa koko tilanteesta luopumisen. Laajakaistayhteys on yleensä käyttäjälleen valmiina ilman, että hänen tarvitsee juurikaan huolehtia mistään. Käyttäjä ei välttämättä edes huomaa, käyttääkö hän omalla koneellaan vai internetissä sijaitsevaa tietoa. Myös yhteyden nopeus tuntui olevan osalle tärkeä asia, vaikka hitaammallakin yhteydellä pystyisi toimittamaan ne asiat, mistä haastateltavat olivat kiinnostuneita. Heillä ei siis ole varsinaista tarvetta, mutta kylläkin kiinnostusta laajakaistaa kohtaan.

Laajakaista sopii kohderyhmälle

- jos yli 2 käyttäjää
- koska kiinteä kk-maksu on selkeä
- jos kotitaloudessa ei lankaliittymää
- tietokonepelkoisille

3 INTERNET-YHTEYDEN HANKINTA JA KOTIKÄYTTÖ

3.1 Suhtautuminen internetin hankintaan ja kotikäyttöön

Tässä luvussa tarkastellaan sitä, miten haastateltavat suhtautuivat internet-yhteyden hankintaan ja internetin käyttämiseen kotona. Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että esimerkiksi työpaikalla tai kirjastossa tapahtuvaa internetin käyttöä ei voida täysin rinnastaa kotona tapahtuvaan internetin käyttöön. Internetin käyttötilanne kotona poikkeaa monelta osin muista käyttötilanteista: kotona internetiä voidaan usein käyttää omassa rauhassa ja pidempiä aikoja kerrallaan. Lisäksi haastatteluissa tuli esille, että mikäli internetiä olisi mahdollisuus käyttää kotona, voisi se lisätä kiinnostusta myös sellaisia internet-palveluja kohtaan, joita ei kodin ulkopuolella välttämättä käytettäisi. Toisin sanoen **internetin käyttö kotona olisi todennäköisesti monipuolisempaa kuin käyttö työpaikalla tai julkisissa tiloissa**. Tämä johtuu monista tekijöistä. Ensinnäkin kotiin hankittua internet-yhteyttä halutaan käyttää koko rahan edestä, jotta siitä saatava hyöty olisi mahdollisimman suuri. Tämä siksi, että suhteessa tutkimuksen kohderyhmän alhaiseen tulotasoon, internet-yhteys on suuri taloudellinen menoerä ja sen vuoksi sitä myös todennäköisesti haluttaisiin hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti, mikäli yhteys hankittaisiin kotiin. Toiseksi kotikäytöstä tekee monipuolisempaa myös se, että toisin kuin esimerkiksi työpaikalla tai kirjastossa, kotona internetin käyttöön olisi riittävästi aikaa. Tällöin olisi mahdollisuus kokeilla myös vähemmän tärkeitä internet-palveluja, ja kokemattomallakin internetin käyttäjällä on mahdollisuus opetella uusien palvelujen käyttöä. Lisäksi kodin tuttu ja turvallinen ilmapiiri lisää halukkuutta kokeilla uusia asioita ja se myös madaltaa internetin käyttökynnystä etenkin niiden kohdalla, joille tietotekniikka on vierasta ja kenties pelottavaakin. Kokemattomien käyttäjien kannalta etuna

on myös se, että kotona on usein mahdollisuus tarvittaessa kysyä neuvoa internetiin liittyvissä asioissa muilta perheenjäseniltä.

Kuten edellisessä luvussa tuli esille, suurin osa haastateltavista suhtautui periaatteessa myönteisesti internetin käyttöön ja koki, että internetistä voi olla monessa tilanteessa hyötyä. Näin ollen myös ajatus internetin käyttömahdollisuudesta kotona sai pääosin melko myönteisen vastaanoton. Vallitsevaa asennoitumista kuvaa osuvasti seuraava aineistoesimerkki:

”Onko tullut mieleen, että kotona olis kiva käyttää internetiä?”

”No kyllä se varmaan tietysti olis ihan silleen että. Just kun yks päivä töissä oli puhetta, et jos niin kun kaikki noi sanomalehet ja muut on aika kalliita siis jo nykysin jos aattelee, että kyllähän nykysin pystys lukeen aika paljon lehtiä (internetissä).”
(Nainen, maaseudun asukkaat)

Kaiken kaikkiaan haastateltavien puheessa korostuivat internetin kotikäytön positiiviset puolet, vaikka siitä löydettiin myös haittapuolia. Ensisijaisesti kotikäytöllä ajateltiin voitavan säästää asioiden hoitamiseen käytettävää aikaa ja vaivaa. Lisäksi muutamat haastateltavat ajattelivat, että asioiden hoitaminen internetin välityksellä voisi myös säästää rahaa sillä tavalla, että tietyt auto- tai bussimatkat jäisivät tekemättä, kun asian voisi hoitaa kotoa. Myös puhelinasioinnin vähenemisellä voisi saada aikaan taloudellisia säästöjä. Internetin kotikäytöstä nähtiin olevan etua myös kouluikäisille lapsille ja opiskeleville nuorille, jotka voisivat hyödyntää internetiä opinnoissaan. Tämän ohella erityisesti viestintämahdollisuuksien paraneminen nähtiin myönteisenä seikkana. Eräs haastatteluun osallistunut työkyvyttömyyseläkkeellä oleva rouva kuvaili, miten hän voisi sähköpostin välityksellä pitää nykyistä tiiviimmin yhteyttä ystäviinsä, joista osa asuu ulkomailla. Hän koki, että esimerkiksi digitaalikameralla otettujen kuvien lähettäminen sähköpostitse ystävien kesken pitäisi heidät paremmin ajan tasalla toistensa elämäntilanteista.

Internetin kotikäytöstä aiheutuvien haittojen koettiin puolestaan liittyvän pääasiassa kodin ulkopuolisesta maailmasta eristäytymiseen, rahan menoon sekä lasten internetin käytön valvontaan. Lasten internetin käytön kohdalla haastateltavat painottivat tiettyjen internet-sisältöjen haitallisuutta sekä sitä, että internetin käyttö ei saisi viedä kaikkea vapaa-aikaa. Lisäksi muutamia haastateltavia huolestutti kotikäytön mahdollistama liiallinen tottuminen sähköiseen asiointiin, josta heidän mukaansa voisi seurata ”uusavuttomuutta” eli tilanne, jossa ihmiset eivät enää osaisi hoitaa asioita perinteisillä tavoilla. Myös tietoturvariskit sekä omalle tietokoneelle mahdollisesti pääsevät tietokonevirukset nousivat esiin.

Puhe kotikäytön hyödyistä ja haitoista oli kauttaaltaan melko stereotyyppistä heijastellen niitä teemoja, jotka ovat olleet esillä internetin käyttöön liittyvässä julkisessa keskustelussa. Tässä tulee esille se, kuinka vaikeata internetin kotikäyttöä on tarkastella omasta näkökulmasta silloin, kun omakohtaiset kotikäyttökokemukset puuttuvat kokonaan ja internetin käyttökokemukset ovat muutenkin vähäisiä. Voidaankin olettaa, että jos tutkimuksen kohderyhmään kuuluville internetin kotikäytöstä kiinnostuneille henkilöille annettaisiin kotiin joksikin aikaa kokeilukäyttöön tietokone internet-yhteyksineen, heidän näkemyksensä kotikäytön hyödyistä ja haitoista kehittyisi entistä monipuolisemmiksi ja yksityiskohtaisemmin kunkin henkilökohtaista elämää ja tarpeita kuvaaviksi. Myös internetin käyttökoulutus ja internetin sisältöjä valottava tiedotus voisivat edistää internet-tietämystä kotikäyttöä vieroksuvien ryhmässä.

Kaiken kaikkiaan ajatus internetin kotikäytöstä oli haastateltavien mielestä jossain määrin kiinnostava. Kuitenkaan **suurimmalla osalla haastateltavista ei tällä hetkellä ollut aikeita hankkia internet-liittymää kotiinsa**. Keskeisenä syynä hankintakiinnostuksen puutteeseen oli se, että internetin kotikäyttöä ei omalla kohdalla koettu riittävässä määrin tarpeelliseksi. Valtaosa haastateltavista ajatteli, että toistaiseksi erilaisten arkipäiväisten asioiden (esim. ostokset, pankkiasiat ja viestintä) hoitaminen onnistuu aivan hyvin perinteisillä keinoilla, joten internetin hankkiminen kotiin olisi tietynlaista yllisyyttä, johon ei ole todellista tarvetta.

”Haluaisitko käyttää internetiä kotona?”

”No kyllä sillä tietysti jonkun verran ois käyttöä niin kun tosiaan tämmösiä laskun maksuja ja muita tämmösiä. Mutta tota niin, sanotaan näin että kyllä ei se vielä kovin hirveetä oo se tarve, että sen takiahan se on jäänyt hankkimattakin kun sitä mieltii, että onkos se tarve niin suurta että se kannattaa sinne kotiin ottaa.” (Nainen, maaseudun asukkaat)

Internetin kotikäyttö näyttäytyi valtaosalle haastateltavista jollain tapaa kiinnostavana tai hyödyllisenä puuhana, mutta ei kuitenkaan omalla kohdalla välttämättömänä ja riittävän tarpeellisenä, jotta yhteys olisi hankittu. Hankintaa estävät tekijät näyttivät saavan huomattavasti suuremman painoarvon kuin internetin kotikäytöstä saatava hyöty. Keskeiseksi internet-liittymän hankintaa estäväksi tekijäksi nousivat taloudelliset seikat, joita tarkastellaan yksityiskohtaisemmin seuraavassa alaluvussa. Samalla käsitellään tarkemmin myös muita kotikäytön esteenä toimivia tekijöitä.

Noin puolet haastateltavista oli tottunut hoitamaan säännöllisesti joitakin asioita internetin välityksellä. Monet heistä olivat sellaisia, jotka olivat tulleet tutuiksi internetin kanssa joko opiskelu- tai työpaikkansa kautta. Internetin kautta hoidettavia asioita olivat yleensä pankkiasiat, viestintä ja tiedonhaku. Ne, joilla tällaisia internetin käyttötarpeita oli, olivat kotikäytön aloittamisen sijaan etsineet itselleen jonkin muun paikan, jossa internetin käyttö oli mahdollista. Suosittuja internetin käyttöpaikkoja olivat kirjastot, sukulaisten luona sekä oma tai puolison työpaikka. Useimpien kohdalla internetin käyttötarpeet olivat melko vähäisiä. Internetiä käytettiin muutaman kerran kuukaudessa tai korkeintaan kerran tai pari viikossa, ja suurin osa haastateltavista kokikin nykyiset kodin ulkopuolella olevat internetin käyttömahdollisuudet itselleen toistaiseksi siinä määrin riittäviksi, ettei kotikäytölle löytynyt todellista tarvetta. Muutama heistä tosin piti internet-yhteyden hankintaa mahdollisena tulevaisuudessa. Suurin osa haastateltavista kuitenkin koki, että kotikäyttömahdollisuuksia tärkeämpää olisi saada parannusta internetin julkisiin käyttömahdollisuuksiin.

Yleisestä asennoitumisesta poiketen pieni joukko haastateltavista oli erittäin kiinnostunut internetin kotikäytöstä. Nämä haastateltavat kokivat tarvitsevänsä internetiä useita kertoja viikossa ja pitkiäkin aikoja kerrallaan. Heidän kohdallaan tuli kaikkein selvimmin esille se, että nykyiset julkiset internetin käyttömahdollisuudet eivät ole riittäviä. Tällaista tilannetta havainnollistavat oivallisesti seuraavat aineistoesimerkit:

”Onko sulla mielestäsi sitten tarpeeksi mahdollisuus käyttää internetiä ja niin usein tai niin paljon kuin haluat?”

”Ei, ei. Musta tuntuu, että se on vähän niin kun sulla olis yks ainut lyijykynä, mut aina siitä on terä poikki.” (Nainen, eläkeläinen)

”Onko tämän hetken elämäntilanne semmoinen, että koet että voit käyttää internetiä niin usein kuin tarvitse tai haluaisit?”

”Ei, ei. Mulla olis paljon ihan sekä vapaa-aikaan että, että niin kun mun ammatin kannalta ja kiinnostuksen kannalta, niin mulla olis paljon enemmän käyttötarvetta.”
(”Joo, mistä se käyttömahdollisuuksien puute johtuu, johtuuko se ennen kaikkea siitä sitten, että ei oo internetiä kotona?”) *”On, koska mun on hirveen hankala lähteä. Siis ne on kaikki niin kun kirjastoajat, se on se tunti. Jos mul on tunnin aika, niin se on liian vähän, jos mä rupeen tosissani tekeen jotain, et mä oon niin hidas. Ja kotona kun ei konetta oo, siis sillain kun lapset tulee koulusta niin mulla ei oo juurikaan sen jälkeistä vapaa-aikaa, et se on sitten nää kotihommat.”* (Nainen, työtön)

Internetin kotikäytöstä erittäin kiinnostuneista henkilöistä melkein kaikki olivat jo käyneet jonkinlaisen atk- tai internet-kurssin ja kaikilla heistä internetin käyttö liittyi jollakin tavalla työhön tai oman ammattitaidon kehittämiseen. Yhtä henkilöä lukuun ottamatta internetin kotikäytöstä kiinnostuneet käyttivät tai olivat jossain vaiheessa käyttäneet internetiä työpaikallaan. Edellä mainitusta henkilöstä, joka ei ollut käyttänyt internetiä työpaikallaan, kerrottakoon vielä sen verran, että hän perusteli omaa internetin käyttökiinnostustaan hyvin pitkälti nimenomaan oman ammattinsa kautta. Hän olisi halunnut etsiä internetistä ammatiaan koskevaa materiaalia. Tällä hetkellä hän oli kuitenkin työttömänä, joten internetin työkäyttö ei ollut mahdollista.

Internetin käytöstä erittäin kiinnostuneet olivat kiinnostuneita myös tietokoneen ja internetin käyttöön liittyvistä uusista koulutusmahdollisuuksista. Kuten muidenkin haastateltavien osalta, myös heidän kohdallaan kiinnostus erilaisia internetin sisältöpalveluita kohtaan oli melko selkeästi hyötypainotteista, vaikkakin yleisesti ottaen monipuolisempaa kuin muiden haastateltavien. Merkille pantavaa tämän kiinnostuneiden alaryhmän kohdalla on se, että melkein kaikki olivat jo päättäneet hankkia internet-yhteyden kotiinsa lähiaikoina.

Edellä esitetyn perusteella voidaan tutkimuksen koko kohderyhmän, *internetin kotikäyttöä vieroksuvien*, osalta tehdä seuraavia johtopäätöksiä: oletettavaa on, että suurin osa kohderyhmästä ei tulevaisuudessakaan aio hankkia internet-liittymää kotiinsa, ellei kotikäyttöön vaikuttavissa tekijöissä – kuten omassa kiinnostuksessa sekä hankinnan ja kotikäytön esteissä (ks. luku 3.2) – tapahdu selkeitä muutoksia. Sen sijaan pieni joukko kohderyhmästä on siirtymässä omaehtoisesti internetin kotikäyttäjiksi. Heidän toimintaansa ohjailee ennen kaikkea voimakas henkilökohtainen kiinnostus internetiä kohtaan ja näkemys siitä, että internetin käytöstä voi olla heille todellista hyötyä.

Seuraavassa alaluvussa käsitellään niitä tekijöitä, jotka tutkimuksen kohderyhmässä estävät ja vaikeuttavat internet-liittymän hankkimista sekä kotona tapahtuvan internetin käytön aloittamista. Aineistosta selviää, että kotikäytön aloittamista haittaavia tekijöitä on useita. Monet esteenä toimivat tekijät ovat kuitenkin luonteeltaan sellaisia, että erilaisten käytännön toimenpiteiden avulla moniin niistä voitaisiin vaikuttaa siten, että internetin kotikäyttökiinnostus lisääntyisi ja kotikäytön edellytykset tutkimuksen kohderyhmässä paranisivat.

3.2 Internet-liittymän hankinnan ja kotikäytön esteet

3.2.1 Taloudelliset tekijät

Keskeisenä haastateltavien puhetta jäsentävänä teemana kulki koko aineiston läpi internetin kotikäyttöön liittyvät kustannukset. Taloudellisia syitä käytettiin hyvin paljon perusteluna sille, että internet-yhteyttä ei hankita kotiin. Kaiken kaikkiaan kävi varsin selväksi, että monet tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat henkilöt kantavat huolta taloudellisesta toimeentulostaan ja että erilaisten kodin hankintojen yhteydessä joudutaan tämän tästä pohtimaan myös niiden vaikutusta kotitalouden rahatilanteeseen.

”Tuleeko jotain vielä mieleen, että miten sitten työelämän ulkopuolella olevien ihmisten internetin käyttöä vois edistää tai parantaa?”

”Alentamalla hintoja, mul on yksöikonen vastaus.” (”Niin joo, elikkä se suurin este on sitten se raha?”) ”Se raha on, että konehan itsessään maksaa jo toi tietokone ja, sitten se liittymä ja se käyttö maksaa, että se hinta on, se on ratkaiseva tekijä.” (Nainen, kotiäiti)

Kuten edellä olevassa aineistoesimerkissä tulee esille, internetin kotikäyttöön liittyvistä taloudellisista menoista puhuttaessa nousi erillisenä menoeränä esille myös tietokoneen hankintakulut. Suurimmalla osalla haastateltavista kotikäytön aloittaminen edellyttäisi nimittäin myös tietokoneen hankintaa, koska monilla ei ollut lainkaan tietokonetta ja osalla tietokone oli heidän oman näkemyksensä mukaan niin vanha, ettei internetiä voisi sen avulla käyttää. Internetin käyttöön soveltuvan tietokoneen puuttuminen oli johtanut siihen, että monet kokivat internetin kotikäytön aloittamiseen liittyvät kustannukset omalla kohdallaan liian korkeiksi. Myös muissa tutkimuksissa on saatu vastaavanlaisia tuloksia. Esimerkiksi Nurmelan, Parjon ja Ylitalon (2002) mukaan laitteiden ja yhteyksien kalliit hinnat vaikuttavat kaikissa ikäryhmissä paljon siihen, ettei kotiin ole hankittu internet-yhteyttä (Tietoaika 2002). Laajakaistayhteyden kohdalla internetin kotikäytön aloittamiskynnys nousee erityisen korkealle, koska ADSL-liittymän edellyttämät laitehankinnat ja yhteyden kytkentämaksu muodostavat huomattavan suuren menoerän.

Paitsi internetin kotikäytön aloittamiseen tietokoneen puuttuminen vaikutti myös siihen, miten haastateltavat suhtautuivat atk- ja internet-kursseihin. Vaikka suhtautuminen opiskelumahdollisuuksiin olikin pääasiassa haastateltavien keskuudessa melko myönteistä (ks. luku 4.2.2), muutamat kokivat, että kurssille osallistumisen edellytyksenä olisi tietokoneen käyttömahdollisuus myös kotona, jotta kurssilla opetettuja asioita voisi paremmin harjoittaa ja pitää mielessä.

Kiinnostus internetin kotikäyttöön ja tietokoneen käytön opetteluun kytkeytyy siihen, onko kotitaloudessa jo internetin käyttöön soveltuva tietokone. Kun otetaan huomioon tutkimuksen kohderyhmän keskimäärin hyvinkin alhainen tulotaso, on aivan selvää, että kotitietokoneen puuttuessa myös perusedellytykset internetin kotikäytön aloittamiselle puuttuvat. Tähän liittyen tutkimuksessa tuli esille myös toive, että markkinoilla olisi nykyistä halvempia ja pelkistetympiä tietokoneita. Tällaiset aloittelijoiden tarpeisiin suunnatut tietokoneet tulisi kehittää nimenomaan tietokoneen ja internetin peruskäyttöä ajatellen sen sijaan, että laitteita kehitetään koko ajan ainoastaan entistä vaativampiin käyttötarkoituksiin.

Laitehankintojen ohella erityisesti maaseudun asukkaiden kohdalla internet-yhteyden hankkimista vaikeuttaa puhelinjohtojen puuttuminen etenkin uudemmilta asuinalueilta. Näin tätä problematiikkaa kuvailee eräs haastateltavista:

”Kuinka halpa internetin pitäis nyt tällä hetkellä olla, että sua kiinnostais ottaa se?”

”No en mä nyt osaa silleen sanoo, mutta meil on kotona sekin tilanne vielä, et meil on uus omakotitalo ja meil on vaan toi matkapuhelin käytössä elikkä meillä ei oo veetty johtoja vielä pylväisiin. Et meille tulee muitakin kustannuksia sitten kuin pelkkä tietokoneen osto. Elikkä siinä tulee kaikki ne johtojen veto...” (***”Onko teillä muuten sitten aikeissa vetää puhelinjohdot?”***) *”No, ei välttämättä. Niin, kun me ei kiinteitä puhelinta aiota hankkia, koska kännykkä on nykypäivänä edullinen.”* (Nainen, maaseudun asukkaat)

Tämän erityisesti maaseudulla asuvia haastateltavia koskettaneen ongelman tarkasteleminen osoittaa oivallisesti sen, että internet-yhteyden hankintaan liittyvät kustannukset eivät ole kaikille samat. Voidaan havaita, että kustannukset vaihtelevat sen mukaan millaisesta asunnosta ja millaisesta asuinalueesta on kysymys. Näin ollen on selvää, että erilaisilla alueilla asuvat kotitaloudet ovat jo lähtökohtaisesti eriarvoisessa asemassa internet-yhteyden hankinnan suhteen: kaupungin kerrostalolähiön asukkaalle yhteyden hankkiminen on huomattavasti edullisempaa kuin uudella puhelinjohtoja vailla olevalla omakotitaloalueella asuvalle maaseudun tai haja-asutusalueen asukkaalle. Maaseudun asukkaiden tilanteeseen voitaisiin mahdollisesti saada parannusta matkapuhelimen kautta toimivan langattoman GPRS-tekniikan käyttöön oton avulla. Tällöin internet-yhteyden hankkiminen ei enää edellyttäisi puhelinjohtojen vetämistä asuinalueelle. Eräs maaseudun asukkaista toikin haastattelussa tämän näkökulman esille:

”Ne, joilla just on GPRS-puhelin ja sillä (internet) toimii niin kun kännykän kautta ja kyllä sekin ihan riittää. Ja sehän on kaikkein paras systeemi, ei tarvi piuhoja.” (Mies, maaseudun asukkaat)

Maaseudun asukkaiden kohdalla hieman yllättävää oli se, että kukaan haastateltavista ei tuonut esille laajakaistayhteyden saatavuuteen liittyviä rajoituksia omalla asuinalueellaan. Kuitenkin haastattelualueella laajakaistan saatavuus on toistaiseksi hyvin rajallinen: ainoastaan noin 1/3 kunnan asukkaista voisi saada laajakaistaliittymän (ADSL) kotiinsa. Se, että laajakaistan saatavuus ei noussut esille haastatteluissa johtunee pitkälti erilaisia liittymämuotoja koskevan tiedon puutteesta. Lisäksi saattaa olla myös niin, että haastateltavat eivät kaivanneet nimenomaan laajakaistaista internet-liittymää, koska heille saattaisi ainakin aluksi kelvata myös hitaampi liittymämuoto, mikäli he päättäisivät hankkia internet-yhteyden kotiinsa. (Ks. myös luku 2.3.)

Haastattelussa tiedusteltiin myös maksuhalukkuutta koskien internet-yhteyden kuukausittaisia käyttökustannuksia. Tarkoituksena oli selvittää, mikä olisi tutkimukseen osallistuneiden mielestä sellainen hintataso, joka kannustaisi heitä hankkimaan internet-yhteyden kotiin. Monille haastatelluille tämä hinnoittelua koskeva kysymys oli vaikea, koska internet-yhteyden hankintaa ei oltu omalla kohdalla ennen haastattelua kovin paljoa pohdittu ja markkinoilla vallitsevasta todellisesta hintatasosta vain harvalla oli selkeä käsitys. Karkeasti voidaan sanoa, että mitä kiinnostuneempia haastateltavat olivat internetin käytöstä, sitä enemmän heiltä myös löytyi maksuhalukkuutta koskien internetin kotikäytön kustannuksia. Asia ei ole kuitenkaan aivan yhtä yksiselitteinen kuin edellä mainitusta voisi ymmärtää:

erityisesti pienituloisilla maksuhalukkuus ei ollut välttämättä selkeästi suhteessa kiinnostukseen. Vaikka pienituloisten ryhmästäkin löytyi internet-kiinnostusta ja halukkuutta ryhtyä internetin kotikäyttäjäksi, maksuhalukkuutta ei kuitenkaan välttämättä löytynyt sen mukaisesti. Kyse on siis myös oman maksukyvyyn realistisesta arvioimisesta. Tämä erityisesti alempien tuloluokkien kohdalla esiintynyt maksuhalukkuuden puute välittyy selkeästi seuraavasta haastattelulainauksesta:

”Paljonko hankinta sais maksaa ja toisaalta sitten käyttökustannukset kuukaudessa?”

”En nyt, nyt tällä hetkellä musta tuntuu, että mä en ees ajattele, koska mä oon ollu työttömänä. Niin, me ollaa niin tiukoilla, et mä en pysty semmosta edes miettimään. Täs ei ostella mitään ylimäärästä.” (Nainen, työtön)

Erityisesti huonossa taloudellisessa asemassa olevien joukossa vallitsevana ajatuksena oli, että niin kauan kuin ilman kotona olevaa internet-yhteyttä pärjää, se on tietyllä tavalla ylimääräistä luksusta. Tämän kaltaiseen luksukseen ei pienituloisilta välttämättä löydy rahaa, vaikka kiinnostusta olisikin. Esimerkiksi pienituloisten lapsiperheiden arjessa erilaisia taloudellisia menoja on niin paljon, että internet-yhteys ei varmastikaan ole ensimmäisenä hankintalistalla niin kauan kuin internetin kautta hoidettavat asiat voidaan hoitaa muilla tavoilla ja internetin käyttö on tarvittaessa mahdollista muuallakin kuin kotona. Kaiken kaikkiaan **valtaosa haastateltavista toivoi internet-yhteyden kuukausittaisten käyttökustannusten olevan nykyisiä kustannuksia huomattavasti alhaisemmat**. Sopivalta tuntuva hintaluokka liikkui noin 10-20 euron tietämillä.

3.2.2 Tietotekninen osaaminen

Taloudellisten tekijöiden ohella internet-yhteyden kotikäyttökiinnostukseen vaikuttivat suurelta osin tietotekniikkataitojen hallintaan liittyvät seikat. Tutkimukseen osallistuneiden taidot tietokoneen ja internetin käytän osalta olivat lähes kaikilla hyvinkin puutteelliset. Suurin osa haastateltavista kertoi, että heillä on ollut riittämättömästi osaamisesta johtuvia ongelmia sekä internetin käytössä että tietokoneen käytössä ylipäätään. Keskeisin internetin käytössä hankaluuksia tuottava asia oli erilaisten tietojen etsiminen verkosta. Näin ongelmaa kuvataan seuraavissa aineistoesimerkeissä:

”Osaatko mielestäsi käyttää internetiä riittävän hyvin?”

”En.” (Mitä siellä on sellasta, mitä haluaisit oppia?) ”No, tiedonhakemista, että siihen en oo tavallaan, niihin ihmeellisyyksiin niin ei oo ollut riittävästi aikaa ja tota. Niin, et tavallaan sitä niin kun semmosta internetin mielekästä käyttöä niin mä en mielestäni osaa.” (Nainen, eläkeläinen)

”Mitenkäs toi internetin käyttö, koetko että osaat käyttää sitä ihan riittävän hyvin?”

”Joo, mut on siel välillä semmosia, kun pitäis niin tarkkaan tietää ne osotteet ja tuntuu, et ei löydä niin kun kaikkea tietoja, et sillain välillä on kyllä hankaluuksia ollut. (Nainen, maaseudun asukkaat)

Kuten yllä olevat aineistoesimerkit kuvastavat, haastateltavat kokivat internetin käytön vielä melko vaikeaksi. Oman lisänsä internetin vaikeakäyttöisyyteen toi heidän mielestään myös englannin kieli, jonka taitoa ilman on vaikea hyödyntää suurinta osaa internetin

sisältötarjonnasta. Tutkimuksen kohderyhmän puutteellisia tietoteknisiä taitoja voidaankin pitää todellisenä ongelmana. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa ja käytännön kokeiluissa on havaittu, että internetin käytön edistämisen kannalta *osaaminen* saattaa olla jopa tärkeämpi tekijä kuin omassa käytössä olevat laitteet ja internet-yhteys. Esimerkiksi Mark Warschauer (2002) kuvaa artikkelissaan Intian New Delhissä ja Irlannissa neljässä eri kaupungissa suoritettuja kokeiluja, joissa pyrittiin edistämään kansalaisten internetin käyttömahdollisuuksia. Molemmissa esimerkeissä tulee esille tietoteknisten taitojen merkitys internetin käytön aloittamisessa. Intian kokeilussa köyhän asuinalueen lapsille New Delhissä tarjottiin internetin käyttömahdollisuus, mutta tietokoneen ja internetin käyttöön liittyvää organisoitua opetusta ei järjestetty lainkaan. Hankkeen seurauksena oli, että lapset opettelivat itsenäisesti joitakin tietoteknisiä taitoja, kuten esimerkiksi hiiren ja tekstinkäsittelyohjelman käyttöä, mutta internetiä he eivät oppineet hyödyntämään. Warschauer'n mukaan lasten vanhemmat ja yhteisö kokonaisuudessaan havaitsivat, että opastuksen puute muodostui kokeilun kompastuskiveksi. Niin ikään Warschauer'n kuvaama Irlannin esimerkki – jossa internetin käyttöä pyrittiin edistämään erilaisin toimenpitein kolmessa kaupungissa – osoittaa, että mikäli internetin käyttöä halutaan edistää, laitteiden ja internet-yhteyden lisäksi internetin ei-käyttäjät tarvitsevat muun muassa riittävän laajaa koulutusta sekä perusteluja sille, miksi heidän ylipäättään tulisi ryhtyä internetin käyttäjiksi. Lisäksi olemassa olevan sosiaalisen järjestelmän huomioiminen on tärkeää.

Internetin käyttömahdollisuuksia tutkinut Eszter Hargittai (2002) on puolestaan tuonut esille, että internetin levinneisyyttä käsittelevä tutkimus usein keskittyy internetin käyttömahdollisuuksiin (access) tai internetin käyttäjien ja ei-käyttäjien identifioimiseen. Myös käyttömahdollisuuksien puutteesta johtuvaa yhteiskunnallista epätasa-arvoisuutta on jo tutkittu. Edellä mainitun tutkimuksen lisäksi Hargittai peräänkuuluttaa myös sellaista tutkimusta, jossa tarkastellaan erilaisia internetin käytön osaamisen tasoja.³ Omien tutkimustulostensa pohjalta hän nimittäin näkee myös puutteelliset internetin käyttötaidot potentiaalisena epätasa-arvoisuutta lisäävänä tekijänä. Toisin sanoen käyttömahdollisuudet yksinään eivät takaa yhteiskunnallisia osallistumismahdollisuuksia, jos käyttötaidot puuttuvat. Erilaiset tiedot ja taidot näyttelevät tärkeätä osaa internetin käytössä ja käytön aloittamisessa. Tämä tuli selvästi esille myös tutkimusaineistossa. Monet haastateltavat nimittäin toivat spontaanisti esille, että koska internet erilaisine palveluineen ei ole heille riittävän tuttu, heidän on vaikea arvioida, minkälaiset sisältöpalvelut olisivat heidän mielestään kiinnostavia tai hyödyllisiä. Tämä havainto tukee myös laajakaistan käyttäjäryhmiä tarkastelevassa tutkimuksessa esitettyä näkemystä (ks. Liikenne- ja viestintäministeriö 2002). Raportissa *Laajakaistapalvelut käyttäjän näkökulmasta* nimittäin todetaan, että ”Internetin sisältöpalveluihin ja yleisemmin myös internetin ja tietotekniikan käyttöön liittyvän informaation sekä myös taitojen puute voi siis tietyissä väestöryhmissä vaikuttaa kuluttajien kokemaan laajakaistayhteyden käyttötärpeeseen” (emt., 23). Puutteelliset käyttötaidot voivat myös aiheuttaa turhautumista ja halua vältellä internetin käyttöä, koska siihen liittyy niin paljon hankaluuksia ja epäonnistumisen kokemuksia. Siten **osaamisen ja tiedon puute toimii selvästikin käytön esteenä ja vaikuttaa myös internetin käyttömotivaation syntymiseen kielteisesti.**

Haastatteluista kävi selvästi ilmi myös se, että **osaamiseen liittyvät ongelmat johtuvat suurimmaksi osaksi liian vähäisestä tietotekniikkakoulutuksesta.** Valtaosa haastateltavista ei ollut saanut minkäänlaista atk- tai internet-koulutusta, mutta lähes kaikki olisivat

³ Hargittai (2002) viittaa osaamiseen englannin kielen sanalla skill (= taito) ja määrittelee sen kyvyksi tehokkaasti löytää verkossa olevaa informaatiota.

kiinnostuneita osallistumaan koulutukseen, jos heillä tulevaisuudessa on siihen mahdollisuus. Monien mielestä ratkaisevana tekijänä atk- tai internet-kurssille osallistumista pohdittaessa oli hinta. Kaiken kaikkiaan kurssien toivottiin olevan hyvin edullisia ja jotkut haastateltavat jopa toivoivat niiden olevan ilmaisia.

Riittävän alhaisen hinnan lisäksi kurssille osallistumista voisi aineiston perusteella motivoida se, että kurssi sopisi haastateltavien yleiseen elämäntilanteeseen sekä sijaintinsa että ajankohtansa osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että kurssille osallistumisen tulisi olla mahdollisimman helppoa ja vaivatonta eli ajankohdan pitäisi olla muuhun elämäntilanteeseen nähden sopiva. Lisäksi kurssin tulisi sijaita mieluiten lähellä omaa asuinaluea, koska lähialueella pidettävälle kurssille olisi helpompi osallistua kuin kauempana pidettävälle kurssille. Vaikuttaakin siltä, että mitä kauempana kurssipaikka on, sitä enemmän henkilön tulisi jo etukäteen olla kiinnostunut internetistä, jotta hän vaivautuisi osallistumaan kurssille. On todennäköistä, että erityisesti maaseudun ja haja-asutusalueen asukkaiden kohdalla kurssille osallistumisen esteeksi voi helposti muodostua nimenomaan pitkä välimatka yhdistettynä heikkoihin julkisiin kulkuyhteyksiin. Muiden tekijöiden ohella kurssin sijainnilla on merkitystä myös turvallisuuden tunteen säilymisen kannalta. Jos opetusta järjestetään tutussa ympäristössä lähellä omaa asuinaluea, madaltaa se kynnystä osallistua kurssille, jonka sisältönä joka tapauksessa ovat vieraat, ja joillekin ihmisille pelottavatkin, tekniikkaan liittyvät asiat.

Haastatteluissa tuli myös esille, että atk- ja internet-kursseilla opetuksen laadulla on suuri merkitys opiskelun mielekkyyden kannalta. Haastateltavien mukaan hyvällä kurssilla lähtötaso on kohdallaan. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi alkeiskurssilla oppilaiden ei oleteta jo hallitsevan tietotekniikkasanastoa. Hyvällä kurssilla myös opettaja on innostava ja osaa selittää vaikeitakin asioita ymmärrettävällä tavalla. Siten internetiin liittyvien tietojen ja taitojen oppimisessa on tärkeää myös se, että löytää itselleen sopivan tasoisen kurssin.

Puutteelliset tietotekniikkataidot kielivät osaltaan myös kiinnostuksen ja motivaation puutteesta, koska uusien asioiden opettelu edellyttää myönteistä suhtautumista opeteltavaan asiaan. Näin ollen kyseessä on tietynlainen kehä, jossa erilaiset tekijät (esim. kiinnostus ja osaaminen) nivoutuvat yhdeksi kokonaisuudeksi eli internetin käytön vieroksumiseksi. Voimakkaan omaehtoisen kiinnostuksen ja motivaation puutteesta huolimatta oli ilmeistä, että haastateltavilla oli jonkinlaista orastavaa kiinnostusta tietotekniikkataitojen opiskeluun, koska ajatukseen lisäkoulutuksesta suhtauduttiin niin myönteisesti. Kehnot tietotekniikkataidot omaavilla haastateltavilla internetiä kohtaan tunnettu kiinnostus ei ehkä ollut niinkään henkilökohtaista innostuneisuutta vaan paremminkin hyötypainotteista suhtautumista, jonka voidaan nähdä edustavan varsin rationalistista katsantokantaa. Yleensä ottaen haastateltavat kokivat, että nykyistä paremmista tietoteknisistä taidoista ja internetin käyttötaidoista olisi heille jotakin hyötyä. Erityisesti tietoteknisiä taitoja koettiin tarvittavan nykypäivänä työelämässä. *Internetin kotikäyttöä vieroksuvienv kohdalla todelliseksi haasteeksi muodostuu orastavan kiinnostuksen muuttaminen toiminnaksi eli tietoteknisten taitojen kartuttamiseksi joko itsenäisesti tai kursseille osallistumalla.* Johtopäätösten yhteydessä palataan vielä tähän tärkeään kysymykseen ja pohditaan, millaiset keinot voisivat edistää tietoteknisten taitojen kehittämistä tutkimuksen kohderyhmässä.

Huomionarvoista tietoteknisten taitojen kannalta on myös se, että työhön liittyvä atk- ja internet-koulutus ei näytä kaikilla toimialoilla tarjoavan riittävää pohjaa monipuoliselle internetpalvelujen itsenäiselle käytölle. Haastatteluissa tuli esille, että kaikki työpaikat eivät

välttämättä edes järjestä työntekijöilleen internet-koulutusta silloin, kun internetin käyttö näyttelee vain pientä osaa muiden työtehtävien joukossa. Toisaalta, vaikka koulutusta oli järjestettykin, kattoi se useiden haastateltavien kohdalla vain niiden tietokoneohjelmien käytön, joita nimenomaiseen työtehtävään sisältyy. Näin ollen internetin käyttö työpaikalla ei välttämättä tarkoita sitä, että henkilöllä olisi kotikäyttöä ajatellen riittävän monipuoliset internetin käyttötaidot. Etenkin, jos työntekijällä ei ole henkilökohtaista kiinnostusta internetiä kohtaan, voi käydä niin, että hän oppii vain pakollisten työhön liittyvien ohjelmien käytön ja tietokone sekä internet jäävät muuten vieraiksi. Tällaiset yksipuoliset käyttötaidot eivät luo riittävän hyviä edellytyksiä internetin monipuoliselle, henkilökohtaiselle hyötykäytölle.

3.2.3 Vakiintuneet tavat ja arvot

”Sä oot jo useamman kerran sanonut, että mieluummin käytät puhelinta [kuin internetiä]. Niin, osaatko sanoa että mikä siinä on syy, että puhelin tuntuu järkevältä?”

”No, mä oon tottunut käyttään sitä, ja tietysti semmonen joka on tottunut käyttään internetiä niin hoitaa sen kautta nämä (palvelut) just mitä tässä oli puhetta, niin tietysti he pitää sitä kätevänä. Mut mä haluan tehdä, mä tykkään hoitaa puhelimella.”
(Nainen, kotiäiti)

Yllä olevassa aineistoesimerkissä haastateltava kuvaa totuttujen toimintatapojen vaikutusta siihen, miten hän suhtautuu internetin käyttöön. Asioiden hoitaminen puhelimitse on hänelle tuttua ja hän mielellään pitäytyy tässä vanhassa, hyväksi havaitsemassaan toimintatavassa. Kaiken kaikkiaan haastatteluun osallistuneista valtaosa korosti perinteisten toimintatapojen merkitystä omassa elämässään. Monien mielestä kommunikointi kasvokkain tai puhelimitse oli miellyttävämpää kuin tekstiviestien tai sähköpostin lähettäminen. Lähes kaikki myös halusivat hoitaa päivittäistavaraostoksensa käymällä itse kaupassa sen sijaan, että olisivat tilanneet ruokatarvikkeita kotiin internetin välityksellä. Onkin ilmeistä, että **internetin kotikäyttöä vieroksuvat vaalivat perinteisiä toimintatapoja ja rutiineita, eivätkä ole helposti valmiita niistä luopumaan**. Syvään juurtuneena tämän kaltainen suhtautuminen toimii esteenä internetin kotikäytön aloittamiselle, mikäli näin suhtautuvat henkilöt eivät näe selvää syytä sille, miksi heidän tulisi muuttaa toimintatapojaan.

Sinnikäs tutuissa toimintatavoissa pitäytyminen voi toisinaan kertoa tietotekniikkaa kohtaan tunnetuista peloista, joista monet haastateltavat kertoivat. Tietokoneen käyttöön liittyvä pelko sekä muut negatiiviset tunteet toimivat myöskin esteenä henkilökohtaisen internet-kiinnostuksen syntymiselle.

”Onko tullut minkäänlaisia ongelmia sen tietokoneen käytön kanssa?”

”Ihan outo pelihän se niin kun mulle on, ei ole mitään koulupohjaakaan siihen suuntaan. (”Joo, aivan. No, miltä se ylipäättään se käyttö sitten tuntu?”) ”Pelottaa.” (Joo, aivan. Pelkääkö, että...tai no en arvaile?) No teoriassa, et sotkee koneen taikka [...]se menee täysin tiltiin tai jotain.” (Mies, eläkeläinen, maaseudun asukkaat)

”Juur sen takia kun ei siihen oo tutustunut lainkaan, et jos siihen tutustuis kerran oikein kunnolla, ja pääsis niin kun siihen sisään, niin sillen olisi varmaan ihan toisenlainen näkemys näistä asioista.” (Eläkeläinen nainen, kaupunkialue)

Monen haastattelun osalta voitiin todeta, että alkujaan torjuvasti internetiin suhtautunut saattoikin haastattelun edetessä alkaa pohtia esiin tulleita mahdollisuuksia ja ikään kuin varovaisesti myöntää olevansa asiasta jossain määrin kiinnostunut. Torjuvan asenteen taustalla voi olla hyvin vähäiset tiedot internetin mahdollisuuksista sekä rajoitetut jopa olemattomat kokemukset tietokoneen käytöstä ylipäätään. Kun ihminen asetetaan ensimmäistä kertaa tietokoneen ääreen, hän saattaa todella jopa pelätä sitä. Jos ensitapaamisessa menee jotain pieleen, oppilas hätäantyy tai nolostuu, ja tilanteesta muodostuu epämiellyttävä kokemus, jota mieluusti vältellään vastaisuudessa. Tällaista tunneväriänyttä kokemusta voi nimittää tietokonefobiaksi. Fobia voi vielä vahvistaa itseään sillä, että ahdistavan tilanteen välttäminen palkitsee: pysymällä poissa tietokoneen ääreltä voi kokea hallitsevansa itsensä ja tunteensa paremmin. Seurauksena on, että tietokonetta vältellään, eikä siihen liittyviä asioita mielletä neutraaleiksi saati positiivisiksi. On todennäköistä, että juuri nyt tutkittavien käyttäjäryhmien – niin sanottujen myöhäisten omaksujien – joukossa on erityisen paljon tietokonefobian todellisia tai potentiaalisia uhreja. Tietokonefobia kuten muutkin fobiat ovat voitettavissa, jos ne vain otetaan vakavasti huomioon. Muun muassa myönteiset tietokoneen käyttökokemukset vähentävät tehokkaasti tietotekniikkapelkoja. Eräs haastateltavista kertoi, miten tietokoneen ajokorttitutkinnon suorittamisen jälkeen hän ei enää arastele tietokoneen käyttöä, koska kokee nyt hallitsevansa tietokoneen käytön perusteet. Tässä tulee jälleen esille myös osaamisen merkitys, jota jo viime luvussa käsiteltiin. Johtopäätösten yhteydessä pohditaan myös sitä, miten tietotekniikkapelkoisille ihmisille voidaan tarjota mahdollisuuksia positiivisten tietokoneen ja internetin käyttökokemusten kartuttamiseen. Kurssien lisäksi tietotekniikkapelkoja hälventäviä käyttökokemuksia voisi hankkia joko työpaikalla tai esimerkiksi kirjastossa, jos käytön opastusta olisi tarvittaessa saatavilla. Voidaankin ajatella, että käyttökokemuksen hankkimisen suhteen työpaikalla tietokonetta ja/tai internetiä käyttävillä on muita paremmat lähtökohdat päästä eroon tämänkaltaisista peloista. Työpaikalla tietokoneen ja internetin käytön aloittaminen voi tapahtua ikään kuin huomaamatta, koska tietokoneen kanssa voi joutua tekemisiin, vaikkei siihen olisikaan henkilökohtaista halua. Muussa tapauksessa tietokoneen käyttökokemusten hankkiminen edellyttää yleensä omaa aktiivista toimintaa asian edistämiseksi ja tällaista aktiivisuutta ei välttämättä löydy tietotekniikkapelkoiselta henkilöltä.

Edellisten kotikäyttöä estävien tekijöiden lisäksi muutamia mainintoja tuli myös siitä, että tietokoneen sijoittaminen asuntoon olisi ongelmallista. Etenkin jos asunto jo nykyisellään koettiin liian ahtaaksi, tietokoneelle ei koettu löytyvän sopivaa sijoituspaikkaa. Tämä kertoo siitä, että ihmisillä on vakiintuneita tapoja, joiden mukaan he haluavat sisustaa asuntonsa ja tehdä valintoja eri tilojen käyttötarkoituksista. Vaatii oman aikansa tottua ajatukseen, että esimerkiksi ennen lähinnä rentoutumistarkoitukseen käytetty makuuhuone olisikin aktiiviseen toimintaan – eli internetin käyttöön – tarkoitettu tila. Tietokoneen ja internetin tuominen kotiin ei ole esimerkiksi pelkästään taloudellinen kysymys, vaan sillä on vaikutus myös muun muassa kodin tilaratkaisuihin ja niihin vakiintuneisiin tapoihin ja arvoihin, joihin nojaten kotia on perinteisesti muokattu ja joiden mukaan siellä on asuttu ja eletty.

Yhtenä ratkaisuna ahtaissa asuintiloissa tapahtuvaan internetin käyttöön voisi olla etenkin yhden hengen kotitalouksissa eri päätelaitteiden yhdistyminen. Haastateltavilta kysyttiinkin halukkuutta käyttää internetiä jonkin muun päätelaitteen kuin tietokoneen kautta. Digitaalitelevisio sai muutaman hyvinkin innostuneen vastaanoton:

”Että se mitä mä odotan mielenkiinnolla että mitä tekee tää tv-uudistus että kun siitä on sanottu et siihen tulee näitä tämmösiä tietokoneominaisuuksia, niin se olisi hieno juttu. Koska en mä samanaikaisesti kun on yhden hengen asunto niin mä, mulla voisi olla aivan erinomaisesti tietokone ja televisio yks ja sama asia.” (Nainen, eläkkeellä, kaupunkialue)

Digi-tv:n etuna tottumattomalle tietokoneen käyttäjälle on sen tuttuus ja toisaalta käytön yksinkertaisuus. Televisio tulee olemaan jatkossakin lähes joka kodissa digitalisovimisvaiheen jälkeenkin ja näin ollen tietokonetta ei enää tarvitse hankkia internetin yksinkertaisimpia toimintoja varten. Pankkiyhteydet, sähköposti ja rajattu tiedonhaku onnistuu hyvin myös digi-tv:n avulla. Digitaaliseen televisioon siirtyminen lisää oletettavasti jonkin verran myös nyt tutkitun väestöryhmän internetin käyttöä kotona.

3.3 Erilaiset elämäntilanteet ja kiinnostus internetin kotikäyttöä kohtaan

Kun tarkastellaan tässä koko luvussa esitettyjä havaintoja suhteessa erilaisiin elämäntilanteisiin, havaitaan, että työelämän vaatimuksilla ja työpaikalla tapahtuvalla internetin käytöllä on myönteinen vaikutus kotikäyttökiinnostukseen. Tämä tulee erityisen selvästi esille, kun tarkastellaan kotikäytöstä kiinnostuneita. Kuten edellä tuli esille, kaikilla heistä internetin käyttö liittyi jollakin tavalla työhön tai oman ammattitaidon kehittämiseen (luku 4.1). Lisäksi internetin kotikäytöstä vähemmän kiinnostuneiden kohdalla tuli ilmi, että työelämän vaatimukset toimivat jonkinlaisena motivoijana, kun pohditaan esimerkiksi omien tietoteknisten taitojen kehittämistä (4.2.2). Näin ollen työelämä synnytti heissäkin orastavan kiinnostuksen internetin käyttöä kohtaan. Kyse voi olla myös tietynlaisesta velvollisuudentunnosta eli siitä että ihmiset pyrkivät pikku hiljaa opettelemaan niitä taitoja, joita informaatioyhteiskunta ja sen myötä muuttuvat ja kehittyvät työtehtävät heiltä edellyttävät. **Työelämällä näyttää siis kokonaisuudessaan olevan jossain määrin positiivinen vaikutus internetin kotikäyttökiinnostukseen.** On kuitenkin muistettava, että kaikilla työpaikoilla ei tietotekniikkaa edelleenkaan tarvita tai sen käyttö ei ole riittävän monipuolista. Lisäksi internetin käyttömahdollisuus työpaikalla edellyttää riittävän laajaa opastusta, jotta se johtaisi riittävän monipuolisten taitojen kehittymiseen itsenäistä ja monipuolista internetin hyötykäyttöä ajatellen.

Myös asuinpaikalla näyttää aineiston perusteella olevan jonkinlainen merkitys internetin kotikäyttökiinnostukseen. Monet maaseudulla asuvat haastateltavat kertoivat, että internet-yhteyden hankkiminen olisi heidän kohdallaan erityisen kallista, koska se edellyttäisi toistaiseksi puuttuvien puhelinlinjojen vetämistä asuntoon. Edelleen taloudellisten tekijöiden havaittiin olevan merkittävä internetin kotikäyttöä estävä tekijä. Näin ollen erityisesti uusia asuntoja maaseudulle rakentavat ovat internetin kotikäytön aloittamisen suhteen muita suurempien investointien edessä, jos he päättävät hankkia kotiin internet-yhteydet. Liian suureksi koetut kustannukset saattavat kuitenkin johtaa siihen, että internet-yhteyden hankinnasta luovutaan, ellei internetille keksitä selvää omaan elämään kytkeytyvää tarveperäistä käyttöä.

Internetin kotikäytön aloittamiseen liittyvien korkeiden kustannusten lisäksi maaseudun asukkaiden ongelmaksi voi muodostua osallistuminen internet-kursseille, koska niitä ei ainakaan toistaiseksi järjestetä erikseen jokaisella kylällä. Siten osallistuminen voi olla monille hankalaa pitkien välimatkojen sekä huonojen julkisten kulkuyhteyksien vuoksi. Kun

otetaan huomioon tietoteknisen osaamisen tärkeys internetin itsenäisessä ja monipuolisessa hyödyntämisessä, vaikeudet atk-kursseille osallistumisessa muodostavat ongelman erityisesti niiden kannalta, jotka eivät muutenkaan elämässään ole tekemisissä tietotekniikan kanssa. Luvun alussa esitetyt tilastotiedot kyllä osoittavat, että maaseudulla internet-yhteyksiä on paljon. Voidaan kuitenkin kysyä, kuinka moni osaa käyttää olemassa olevia yhteyksiä monipuolisesti kaikkia internetin mahdollisuuksia hyödyntäen. Tähän liittyen Romppainen (2002, 12) arvelee, että ”syrjäseutu on tietoyhteiskunnassakin syrjäseutua”. Valitettavasti myös käsillä oleva tutkimus antaa aihetta pohtia, vastaavatko maaseudun asukkaiden internetin käyttömahdollisuudet muiden alueiden mahdollisuuksia. Ainakin kotona olevien internet-yhteyksien nopeuden osalta maaseutu on jäänyt muista alueista jälkeen, kuten luvun alussa todettiin. Erilaisten internet-yhteysmuotojen levinneisyyteen liittyen, esimerkiksi Tyynelä (2003, 36) toteaaakin, että ”Käytännössä suomalainen maaseutu elää edelleenkin puhelinverkkomodeemin aikaa. Tämä sinällään hieno keksintö on korvattu jo aikaa sitten kehittyneempien ISDN, DSL tai jopa valokuidun käyttöön perustuvilla verkkoteknologioilla siellä, missä se on ollut vain mahdollista. Tämä on yleensä mahdollista siellä, missä väestötiheys on suuri.” Edellisten seikkojen lisäksi myös julkisten internetin käyttömahdollisuuksien kohdalla vaikuttaa siltä, että maaseudulla asuvien mahdollisuudet käyttää julkisia internetkoneita eivät ole yhtä hyvät kuin kaupungeissa asuvilla. Tämä siksi, että välimatkat esimerkiksi syrjäkyliltä kuntien keskusta, jossa kirjastot ja muut palvelut sijaitsevat, ovat usein pitkiä.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineiston valossa on ilmeistä, että *internetin kotikäyttöä vieroksuvat* näkevät kotikäytössä monia myönteisiä puolia kielteisten seikkojen jäädessä taka-alalle. Internetin käytön keskeisenä etuina nähtiin muun muassa turhan liikkumisen väheneminen, erityisesti asioimisen ja tiedonhaun osalta. Internetin avulla tehtävän tiedonhaun merkitys nähtiin suurena erityisesti lapsiperheissä, koska sen arveltiin helpottavan opiskelua ja koulutöiden tekemistä. Internetin käytön haittapuolena esille tuli esimerkiksi totuttujen toimintatapojen muuttuminen ja internetin käytön syövä aika, joka mahdollisesti olisi pois jostakin tärkeästä, kuten esimerkiksi yhdessäolosta perheenjäsenten kesken. Myönteisistä painotuksista huolimatta valtaosalla tutkimukseen osallistuneista ei tällä hetkellä ollut suunnitelmia internet-yhteyden hankkimisen suhteen. Toisin sanoen **pelkkä laimea kiinnostus tai myönteinen suhtautuminen eivät vielä yksinään johda internet-yhteyden hankintapäätökseen, vaan sen tueksi tarvittaisiin joko selkeä tarve tai motiivi internetin käytölle tai nykyistä vähemmän kotikäyttöä estäviä tekijöitä.** Ainoastaan muutama haastatteluun osallistuneista oli lähiaikoina aikeissa ryhtyä internetin kotikäyttäjäksi. Heidät erotti muista haastateltavista se, että he olivat internetin käytöstä erittäin kiinnostuneita ja heillä oli pääsääntöisesti takanaan jonkinlainen atk- tai internet-kurssi. Lisäksi internetin käyttö heidän kohdallaan liittyi jollakin tavalla työhön tai oman ammattitaidon kehittämiseen. Myös tutkimuksen kohderyhmään kuuluvien lapsiperheiden osalta voidaan olettaa internet-yhteyksien määrän jonkin verran lisääntyvän, koska internetin käytöstä nähtiin olevan lapsille ja nuorille konkreettista hyötyä.

Haastateltavien nykyinen internetin käyttö oli pääsääntöisesti muutamii sisältöpalveluihin keskittyvää peruskäyttöä. Tyypillisesti internet nähtiin laskujen maksun, tiedonhaun ja sähköpostikommunikaation välineenä. Sähköposti edusti haastatelluille positiivisia inhimillisiä asioita, jolloin sen merkitys eroaa tietotekniikkaan usein liitetyistä päinvastaisista

leimoista. Haastatteluissa korostui **internetin lyhytkestoinen hyötykäyttö**, mikä todennäköisesti johtui osittain siitä syystä, että monet käyttivät internetiä julkisilla päätteillä ja olivat tottuneet aikarajoituksiin. Samoin työpaikalla internetiä käyttävät olivat omaksuneet internetin tehokkaan hyötykäytön, koska työpaikalla omien asioiden hoitaminen ei ole sallittua tai suotavaa.

Tutkimuksen kohderyhmän pääsääntöisesti käyttämät internetpalvelut (sähköposti, tiedonhaku, laskun maksu) **eivät edellytä laajakaistayhteyttä**, vaan ne voidaan varsin hyvin toteuttaa myös puhelinmodeemiyhteyden (sis. ISDN) kautta. Toisin kuin internetin ”suurkuluttajien” kohdalla, *kotikäyttöä vieroksuvien* melko vähäiset internetin käyttötarpeet voidaan siis tyydyttää laajakaistaa hitaammilla internet-yhteyksillä ainakin internetin kotikäytön alkuvaiheessa. Muutamissa tapauksissa kuukausittaisesta kiinteästä hinnoittelutavasta olisi kuitenkin kohderyhmään kuuluville hyötyä. Tällaisia tapauksia ovat seuraavat:

- jos kotitaloudessa on useita internetin käyttäjiä, käyttötunnit kohoavat,
- kiinteä kuukausimaksu on helppo käsittää ja hallita kuukausibudjetissa,
- kotitaloudet, joissa on jo luovuttu lankapuhelinliittymästä,
- tietokonepelkoisille, koska laajakaistaliittymä on käyttäjälleen melko näkymätön.

Työpaikalla tapahtuvalla internetin käytöllä näyttää tutkimuksen perusteella olevan jossain määrin positiivinen vaikutus internetin kotikäyttökiinnostukseen. Vastaavasti voidaan todeta, että **elämäntilanne, jossa henkilö on pitkään tai pysyvästi työelämän ulkopuolella, voi johtaa internetin kotikäyttökiinnostuksen vähenemiseen tai siihen, että tämänkaltaista kiinnostusta ei synny lainkaan**. Tämä siksi, että **työelämällä on selvästi motivaatiota lisäävä vaikutus, kun puhutaan atk- ja internet-taitojen opettelemisesta**. Työelämässä mukana olevat kokevat tarvetta olla mukana myös tietoyhteiskunnassa, mutta työelämän ulkopuolella oleviin eivät vaikuta samanlaiset motivaatiotekijät.

Työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden lisäksi **maaseudulla asuvat näyttävät kohtaavan enemmän kotikäyttöä estäviä tekijöitä kuin kaupungeissa asuvat**. Internet-yhteyden hankkiminen voi maaseudulla tulla kalliimmaksi kuin tiheään asutuilla alueilla, koska erityisesti uusilla asuinalueilla se edellyttää puhelinjohtojen vetämistä. Lisäksi tarvittavan internet-osaamisen hankkiminen ja julkisten internetin käyttömahdollisuuksien hyödyntäminen on maaseudulla usein hankalaa pitkien välimatkojen ja huonojen liikenneyhteyksien vuoksi. Monilla maaseutualueilla on jo paneuduttu näihin ongelmiin ja tietotekniikan käyttöä on pyritty edistämään erilaisten hankkeiden avulla. Esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla toimii elektroninen kyläverkosto (eKylve), jonka tavoitteena on muun muassa tarjota osallistujakylille samanhintainen ja –tasoinen tietoliikenneyhteys kuin kaupungeissa ja kuntakeskuksissa, järjestää kylien asukkaille kohtuuhintaisia tietokoneita ja ohjelmistoja, tarjota opetusta ja opastusta sekä lisätä yhteistoimintaa ja paikallisia internetpalveluja (Tyynelä 2003). Myös Keski-Suomessa sijaitsevalla haastattelupaikkakunnalla on tietoverkkojen hyödyntämiseen tähtäävää aktiivista kylätoimintaa. Edellä mainitun kaltaiset paikalliset hankkeet voivat monella tavalla toimia maaseudun erityisongelmien tasoittajina. Toistaiseksi valitettavaa on kuitenkin se, että näiden yksittäisten hankkeiden toiminnasta eivät vielä hyödy kaikki maaseudun asukkaat, koska hankkeita ei ole tasapuolisesti joka kunnassa ja kaikilla kylillä. Lisäksi monet tietoverkkojen käyttöä edistävät hankkeet ovat ainoastaan määräaikaista, vaikka esimerkiksi tietotekniikkaopetuksen tarve voi olla jatkuvaa ja tietotutvat sekä sähköiset kyläverkostot edellyttävät jatkuvaa ylläpitoa.

Kaiken kaikkiaan haastatteluissa tuli esille, että tutkimuksen kohderyhmässä internetin hankintaa ja kotikäyttöä estävät ja haittaavat sellaiset tekijät, joista moniin voidaan vaikuttaa käytännön toimenpiteillä. Ensimmäinen näistä internetin kotikäytön esteistä koskee taloudellisia tekijöitä. Toisin sanoen **internet-yhteyden hankinnan ja käytön edellyttävät taloudelliset satsaukset toimivat suurena esteenä kotikäytön aloittamiselle** tutkimukseen osallistuneiden keskuudessa, joista valtaosa on pienituloisia. Näiden **internetin kotikäytön aloittamiseen kohdistuvien taloudellisten esteiden vaikutusta voitaisiin vähentää seuraavin keinoin:**

⇒ **Edullisemmat tietotekniikan peruslaitteet.**

Markkinoilla olisi hyvä olla nimenomaan tietokoneen ja internetin käytön vasta-alkajille suunnattuja kotitietokoneita, joiden hinta olisi nykyisiä myynissä olevia laitteita alhaisempi. Vasta-alkajille suunnatut kotitietokoneet voisivat olla teknisesti yksinkertaisempia kuin uusimmat koneet, jotka soveltuvat myös vaativaan käyttöön (vrt. esim. <http://www.simputer.org>). Oleellista olisi, että kuluttajat voisivat saada nykyistä alhaisemmalla hinnalla sellaisen kotitietokoneen, jolla tietokoneen käytön perusasiat (esim. tekstinkäsittely) sekä internetin käyttö onnistuvat. Vaihtoehtoisesti vasta-alkajien koneita voitaisiin 'tuottaa' hyvin organisoidun kierrätystoiminnan kautta, jolloin esimerkiksi yrityksistä tai oppilaitoksista liian vanhoina poistetut koneet kunnostettaisiin ja myytäisiin edulliseen hintaan niitä tarvitseville. Tämän ohella myös digitaaliseen televisioon siirtyminen voisi lisätä internetin käyttömahdollisuuksia ja käyttökiinnostusta kohderyhmään kuuluvien keskuudessa. Internetin käyttö digi-tv:n kautta onnistuisi varmasti hyvin myös vasta-alkajilta, koska televisio on laitteena jo tuttu ja riittävän yksinkertainen. Etuna olisi myös se, että tarve erillisen tietokonelaitteen hankintaan poistuisi.

⇒ **Halvemmat internetin kotikäytön kustannukset.**

Nykyiset internetin käyttökustannukset ovat vielä liian korkeat erityisesti pienituloisille. Etenkin laajakaistan kohdalla vuositasolla puhutaan melkoisista rahasummista. Tutkimus puhuu vahvasti sen puolesta, että internetin kotikäytön edistäminen tutkimuksen kohderyhmässä edellyttää internetin kotikäytön kustannusten alenemista. Haastateltavien mielestä sopivalta tuntuva kuukausittainen hinta oli noin 10-20 euroa. Myös käytön aloittamiseen liittyvien kytkentä- ja laitehankintakustannusten tulisi olla riittävän alhaisia. Esimerkiksi langattoman GPRS-tekniikan käyttöön otto voisi tuoda kustannussäästöjä sellaisille kotitalouksille, joilla ei ole lankapuhelinliittymää, eikä asuinalueelle ole vedetty puhelinjohtoja.

⇒ **Internetin julkisten käyttömahdollisuuksien parantaminen.**

Internetin kotikäytön ei jatkossakaan tarvitse olla ainoa mahdollisuus vaan myös julkiset internetin käyttömahdollisuudet olisi syytä turvata tasapuolisesti kaikille. Tämä siksi, että myönteiset käyttökokemukset vähentävät tietotekniikkaa kohtaan tunnettua pelkoa ja siten myös parantavat olemassa olevia lähtökohtia internetin kotikäytölle. Tutkimuksesta käy kuitenkin ilmi, että toistaiseksi julkiset käyttömahdollisuudet eivät ole riittävät. Esimerkiksi kirjastossa tarjolla olevien käyttömahdollisuuksien lisäksi internetin käyttömahdollisuuksia voitaisiin tukea muun muassa eräänlaisten liikkuvien nettitupien välityksellä. Toisin sanoen tietyille kohderyhmille (esim. maaseudun asukkaat) voisi tarjota internetin käyttömahdollisuuksia esimerkiksi asuinalueella kiertävässä kirjasto- tai kauppa-autossa. Lisäksi yhtenä vaihtoehtona voisi myös olla tietokoneen lainausjärjestelmä, joka edistäisi tietokoneen ja internetin käyttömahdollisuuksia.

Lainausjärjestelmän kautta olisi mahdollisuus saada kotiin joksikin aikaa lainaksi kannettava tietokone, jolla voisi myös käyttää internetiä. Erityisesti yhdistettynä internet-kurssiin tällainen lainausjärjestelmä loisi myös erinomaiset edellytykset tietotekniikkataitojen kartuttamiselle. Myös ajallisesti julkisten internet-koneiden käyttövuorojen tulisi olla riittävän pitkiä, että kokematonkin internetin käyttäjä ehtii toimittamaan asiansa omassa tahdissaan.

Taloudellisten seikkojen ohella **kotikäytön esteenä toimivat myös puutteelliset tietotekniikkataidot**. Tutkimus osoittaa, että *internetin kotikäyttöä vieroksuvi*en ryhmästä löytyy runsaasti tarvetta tietoteknisen osaamisen kehittämiseksi. Monien haastateltavien kohdalla puutteellinen osaaminen oli vaikeuttanut internetin käyttöä. Esimerkiksi tiedonhaun kohdalla epävarmuus ja osaamattomuus internetin käytössä johtaa helposti siihen, että asiat hoidetaan jatkossakin mieluiten perinteisin keinoin (esim. puhelimitse tai virastossa asioimalla), koska se on helpompaa kuin www-sivun kautta toimivien tietopalvelujen hyödyntäminen. Yhdistettynä tietotekniikkapelkoihin riittämättömät taidot vähentävät tehokkaasti internetin käyttöä kohtaan tunnettua kiinnostusta. Tämänkaltaisesta tilanteesta kehitty helposti eräänlainen itseään ruokkiva noidankehä, jossa puutteelliset taidot johtavat siihen, että internetiä ei uskalleta varsinkaan julkisissa paikoissa edes kokeilla. Ilman kokeilemista, positiivisia käyttökokemuksia sekä tietoa internetin sisällöistä kiinnostusta internetin käyttöön ei kuitenkaan todennäköisesti synny. Tutkimus antaa kuitenkin aihetta uskoa, että ainakin osaa tämänkaltaisessa tilanteessa olevista henkilöistä voitaisiin kannustaa aktiivisempaan internetin käyttöön muun muassa atk- ja internet-koulutusta lisäämällä. Kurssitarjonnan lisäämistä puoltaa sekin, että kohderyhmästä löytyi yllättävän paljon kiinnostusta tämänkaltaisia koulutusmahdollisuuksia kohtaan. Näin ollen **puutteellisen osaamisen kohdalla voitaisiin harkita muun muassa seuraavia toimenpiteitä:**

⇒ **Internetin sisällöt tutuiksi kaikille kansalaisille.**

Tutkimus osoittaa, että puutteelliset internetin käyttötaidot ja erityisesti vähäinen internetin sisältöjen tunteminen vaikeuttaa omien internetin käyttötarpeiden arvioimista sekä käyttömotivaation syntymistä. Näin ollen sisältöpalveluja koskevaa informaatiota olisi hyvä jakaa ja suunnata siten, että se tavoittaa entistä paremmin internetin ei-käyttäjät ja vain vähän internetiä käyttävät henkilöt. Median kautta tarjolla olevan informaation ohella sisältöpalveluista voisivat jakaa tietoa myös esimerkiksi erilaiset järjestöt, yhdistykset ja asukastoimikunnat. Myös sisältöpalvelujen nykyistä monipuolisempi tarjonta voisi toimia motivoivana tekijänä internetin käytössä.

⇒ **Atk- ja internet-kurssien tarjontaa lisää.**

Keskeinen toimenpide atk- ja internet-taitojen kehittämisessä on koulutusmahdollisuuksien lisääminen siten, että kaikilla kiinnostuneilla olisi realistiset mahdollisuudet osallistua kursseille. Kursseja tulisi myös suunnata erilaisille väestöryhmille. Erilaisissa elämäntilanteissa olevien intressit internetin käytön suhteen poikkeavat toisistaan monin tavoin (vrt. esim. työnhakija ja eläkeläinen), jolloin myös kurssien sisällöt olisi hyvä suunnitella erilaisten kohderyhmien tarpeet huomioiden. Kurssitarjonnan lisäämisen ohella myös kursseille osallistumisen kynnystä tulisi madaltaa esimerkiksi asettamalla kurssien hinnat riittävän alas. Osallistumiskynnystä voidaan tutkimuksen perusteella alentaa myös siten, että kursseja pyritään järjestämään mahdollisimman monipuolisesti eri asuinalueilla. Kursseille osallistumisen esteeksi saattaa nimittäin helposti muodostua liian pitkä välimatka omalta asuinpaikalta kurssipaikalle. Lisäksi erityisesti maaseudulla kulkemista hankaloittavat edelleen huonot

julkiset liikenneyhteydet. Kurssin järjestäminen tutussa ympäristössä lähellä omaa asuinalueutta lisää turvallisuuden tunnetta ja rohkaisee osallistumaan, vaikka taustalla olisikin tietotekniikkapelkoja.

⇒ **Kurssitoiminnan tehokas markkinointi.**

Ongelmana ei kaikilla alueilla välttämättä ole koulutusmahdollisuuksien vähyys vaan kyseessä voi olla myös atk- ja internet-kurssien liian vähäinen markkinointi, jolloin tieto kursseista ei välttämättä tavoita internetin käytöstä vain vähän kiinnostuneita ihmisiä. Olisikin suotavaa, että vasta-alkajille suunnatuista kursseista jaettaisiin tietoa mahdollisimman monen eri tahon kautta. Informaation jakaminen voisi tapahtua tavallisten lehti-ilmoitusten ohella myös esim. työpaikan, työvoimatoimiston, kylätoimikunnan sekä erilaisten järjestöjen ja vapaaehtoisuuteen perustuvien (asukas)yhteisöjen kautta.

⇒ **Lisää atk- ja internet-koulutusta työpaikoille.**

Myös työpaikoilla olisi aiheellista järjestää entistä monipuolisempaa internet-koulutusta siten, että koulutusta ei rajattaisi koskemaan ainoastaan tietyissä toimenkuissa vaadittavia suppeita atk- ja internet-taitoja. Sen sijaan työnantajat voisivat ottaa tavoitteekseen sen, että työntekijät hallitsevat tietotekniikan ja internetin käytön niin hyvin, että myös itsenäinen ja monipuolinen internetin hyötykäyttö onnistuu kaikilta. Lisäksi olisi suotavaa, että suhtautuminen omien asioiden hoitamiseen työajan ulkopuolella sovituissa puitteissa olisi sallivampaa, mikä osaltaan rohkaisisi ihmisiä hankkimaan myönteisiä internetin käyttökokemuksia.

⇒ **Internetin käyttöopastuksen tarjoaminen julkisissa internetin käyttöpaikoissa.**

Internetin julkisissa käyttöpaikoissa, kuten esimerkiksi kirjastoissa tai erilaisissa nettituvissa, olisi hyvä olla säännöllisesti tarjolla internetin käytön opastusta. Jos riittävä neuvontapalvelu on järjestetty, on kokemattomienkin internetin käyttäjien helppo hyödyntää julkisia käyttömahdollisuuksia. Jo vakiintuneiden julkisten käyttöpaikkojen lisäksi internet-opastusta voitaisiin järjestää myös asuinalueilla kiertävissä kirjasto- ja kauppa-autoissa, joiden yhteydessä olisi internetin käyttöön soveltuva tila ja laitteet.

⇒ **Opetuksen laatu pidettävä korkeana.**

Tutkimus osoittaa, että myös internetin käytön vasta-alkajat arvostavat laadukasta ja hyvin suunniteltua opetusta. Haastateltavat kuvasivat spontaanisti hyvän internet-kurssin ja opettajan tuntomerkkejä: opettajan toivottiin olevan innostava ja hänen toivottiin omaavan hyvät pedagogiset taidot. Lisäksi kurssin lähtötasossa pitäisi huomioida kurssille osallistuvien aikaisemmat tiedot ja taidot. Eräs mahdollisuus olisi myös järjestää eräänlaista vertaisryhmäkoulutusta, jossa esimerkiksi taloyhtiön, järjestön tai harrastuspiirin jäsenet voisivat opettaa toisiaan tietokoneen ja internetin käytössä. Vertaisryhmäopetuksen etuna olisi se, että opetustilanne voisi muodostua kotoisaksi ja epämuodolliseksi, kun opettajana toimisi jo entuudestaan tuttu henkilö ja pienen opintoryhmän muutkin jäsenet olisivat tuttuja. Alkuun päästäkseen vertaisryhmäopetus tarvitsisi kuitenkin ulkopuolelta tulevan sysäyksen sekä innokkaita organisaattoreita järjestämään opetuksen edellyttämät tilat ja laitteet sekä rekrytoimaan sopivia kurssiohjaajia.

⇒ **Myönteisten kokemusten tarjoaminen ei-käyttäjille ja tietotekniikkapelkoisille.**

Vasta-alkajille tarkoitettu hyvin suunniteltu ja toteutettu internet-kurssi, jota vetää mukaansatempaava opettaja, on omiaan vähentämään tietotekniikkapelkoisten ihmisten negatiivisia tuntemuksia. On myös tärkeää taata oppilaalle sopiva oppimisvauhti tutussa ympäristössä käyttäen opetuksessa hänelle tuttua kieltä ja käsitteitä sekä lähestyen aihetta hänen omaan elämäänsä sopivien käytännön työskentelyesimerkkien avulla. Opettajan tulisi olla sellainen, jonka oppilas hyväksyy lähelleen, parhaassa asemassa olisi vertaishenkilö, ihminen oppilaan omasta viiter ryhmästä. Tietotekniikkapelkoiselle opiskelu atk-ammattilaisen vetämällä ryhmätunnilla saattaa olla pelottava jo ajatuksena ja oppi voi jäädä hankkimatta. Ehkä nyt tutkitun väestöryhmän internet-kurssittaminen voittaisiinkin rakentaa verkostoperiaatteella ihmisten kodeissa kannettavia laitteita hyödyntäen. Tämänkaltaisia myönteisiä kokemuksia tarvitaan, jotta vasta-alkajat voivat päästä tietotekniikan käyttöön liittyvien henkisten esteidensä yli ja löytää esimerkiksi internetistä itseään kiinnostavia sivustoja. Erityisenä haasteena vain vähän internet-kiinnostusta omaavien tietotekniikkapelkoisten henkilöiden kohdalla on saada heidät lähtemään mukaan tilanteisiin, joissa myönteisten käyttökokemusten kautta pelot voisivat vähentyä tai poistua. Siten erityisesti tämänkaltaisen kohderyhmän tavoittaminen edellyttää tehokasta, useita kanavia hyödyntävää kohdennettua markkinointia. Koulutusmahdollisuuksien lisäksi erityisesti tietotekniikkapelkoisille suunnattuja toimenpiteitä voisivat olla esimerkiksi vasta-alkajille tarkoitettujen internetin sisältöpalveluja esittelevien teemapäivien järjestäminen. Tämänkaltaiset tilaisuudet voisivat olla hyvin edullisia tai mieluiten jopa maksuttomia ja niissä tulisi olla hyvät mahdollisuudet päästä opastetusti kokeilemaan internetin käyttöä.

⇒ **Internetin sisältöpalvelujen kehittäminen.**

Internetin käytön ja erityisesti tiedonhaun helpottamiseksi olisi myös aiheellista edelleen kehittää erilaisia portaaleja, joiden avulla tottumaton käyttäjä löytäisi tarvitsemaansa informaatiota muuten sirpaleisesta verkkomaailmasta. Lisäksi tarvetta olisi nykyistä paremmille ja helpokäyttöisemmille sähköisille hakupalveluille. Myös kaikkien julkisten organisaatioiden informaation sähköistäminen ja siirtäminen internetiin selattavaksi on kannatettavaa ja voi osaltaan lisätä ja helpottaa tutkimuksen kohderyhmän internetin käyttöä.

Jatkotutkimusaiheita

Tämän laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntävän tutkimuksen pohjalta on syntynyt tarve jatkotutkimukselle, jossa saatujen tulosten paikkaansa pitävyyttä voitaisiin tilastollisten menetelmien avulla testata laajemmassa populaatiossa eli tässä tapauksessa koko väestössä. Jatkotutkimuksen kohderyhmän tulisi mieluiten olla sama kuin tässä raportissa esitellyn tutkimuksen kohderyhmä. Toisin sanoen tutkimuskohde koostuisi henkilöistä, joilla ei ole kotona internet-yhteyttä ja jotka muutenkin käyttävät internetiä vain vähäisessä määrin. Lisäksi tutkimukseen osallistuvat voisivat edelleen olla keskituloisiin ja alempiin tuloluokkiin kuuluvia, työelämän ulkopuolella olevia sekä maaseudulla ja haja-asutusalueella asuvia. Kiinnostavia tutkimuskysymyksiä olisivat esimerkiksi seuraavat kysymykset:

- **Maksuhalukkuus:** kuinka paljon kohderyhmään kuuluvat olisivat valmiita maksamaan kotitietokoneesta ja internetin kotikäytöstä?

- **Opiskelumahdollisuudet:** ovatko kohderyhmän tämänhetkiset mahdollisuudet osallistua atk- ja internet-kursseille riittävät? Ovatko kurssien hinnat ja kurssipaikkojen sijainnit sopivat?
- **Osaaminen:** miten internet-kurssien käyminen tai atk-opetuksen saaminen koulussa sekä tietotekniikkataitojen hallitseminen vaikuttavat internetin käyttöön? Miten internetin käytön periaatteessa hallitsevat henkilöt käyttävät internetiä verrattuna niihin, joilta taidot puuttuvat? Kuinka suuri joukko käyttötaitot omaavista luopuu myöhemmin internetin käytöstä ja miksi näin käy?
- **Sisältöpalvelut:** millaisia olisivat kohderyhmää kiinnostavat internetin sisältöpalvelut?

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (1994). Laadullinen tutkimus. Vastapaino: Tampere.

Digitalisoituvan viestinnän monet kasvot (2001). Kuluttajatutkimukset-hanke.
Teknologiakatsaus 118/2001, TEKES.

Hagman, Johanna (2001). Sähköisen kaupan asiakkaat. Teoksessa Digitalisoituvan viestinnän monet kasvot. Kuluttajatutkimukset-hanke. Teknologiakatsaus 118/2001, TEKES.

Hargittai, Eszter (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills.
First Monday, vol. 7, nro. 4.
URL: http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html

Internetin käyttö Suomessa (2003). Taloustutkimus Oy, Internet Tracking 1/2003.

Kultaraha (2003). Osuuspankkiryhmän asiakaslehti 2/2003.

Liikenne- ja viestintäministeriö (2002). Laajakaistapalvelut käyttäjän näkökulmasta: väestöryhmäkartoitus ja kuluttajien tarpeet. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 38/2002. Oyj Edita Ab: Helsinki.

McInnes, Alice (1997). The Agency of the InfoZone: Exploring the Effects of a Community Network. First Monday Vol.2 No.2, February 3rd. 1997.

http://www.firstmonday.org/issues/issue2_2/mcinnes/index.html (13.2.2002)

- Mäkelä, Klaus (1994). Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteita. Teoksessa Niskanen, Vesa A. (toim.) Tieteellisten menetelmien perusteita ihmistieteissä. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus: Helsinki.
- Nordic Information Society Statistics (2002). Nordic Council of Ministers, Yliopistopaino, Helsinki.
- Nurmela, Juha (2002). Tieto(tekniikka)yhteiskunta täällä vai tulossa? Teoksessa Uusitalo, Liisa (toim.) Kuluttaja virtuaalimarkkinoilla. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Romppainen, Sarianne (2002). Teknologia syrjäseudun arjessa – etnografinen tutkimus teknologisesta muutoksesta Pohjois-Suomessa. Teoksessa Repo, Petteri ja Aro, Jari (toim.) Teknologian yhteiskunnallinen ja kulttuurinen tutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus, Työselosteita ja esitelmiä 71/2002.
- Soronen, Hannu (2001). Tulevaisuuden sähköiset palvelut eri päätelaitteissa. Teoksessa Digitalisoituvan viestinnän monet kasvot. Kuluttajatutkimukset-hanke. Teknologia katsaus 118/2001, TEKES.
- TATU (2003). *Älykäs koti* –tutkimushankkeen tilastoaineisto. Kerätty helmi-maaliskuussa 2003, otoskoko 1800 henkilöä. Tekniikan ja arjen tutkimus (TATU), Digitaalisen median instituutti. Tampereen teknillinen yliopisto. Julkaisematon.
- Tietoaika (2002). Miksei Internet-yhteyttä kotiin? Juha Nurmela, Lea Parjon ja Marko Ylitalon artikkeli, Tietoaika 8/2002. Tilastokeskus.
- Tyynelä, Matti (2003). Etelä-Pohjanmaan kylät rakentavat tulevaisuuttaan sähköisistä verkostoista. Kuntapuntari 1/2003.
- Töttö, Pertti (1998). Tutkimusmenetelmätkin muuttuvat. Teoksessa Muutoksen sosiologia. Gummerus Kirjapaino OY: Jyväskylä.
- Uusitalo, Hannu (toim.) (1998). Syrjäytyminen 1990-luvun puolivälin Suomessa: Stakesin asiantuntijoiden arvioita syrjäytymisriskeistä. Stakes 7/1998. Stakesin monistamo: Helsinki.
- Viherä, Marja-Liisa (1999). Ihminen tietoyhteiskunnassa: kansalaisten viestintävalmiudet kansalaisyhteiskunnan mahdollistajana. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Kirjapaino Grafia Oy: Turku.
- Warschauer, Mark (2002). Reconceptualizing the Digital Divide. First Monday, vol. 7, nro. 7. URL: http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html